

FAQ Migratie Hillegom en Haarlem-Noord

Migratie

Waarom gaat Lijbrandt Telecom verder als KPN?

Door op te gaan in KPN kunnen wij u de nieuwste technologische ontwikkelingen op het gebied van internet, interactieve televisie en telefonie blijven bieden. Lijbrandt Telecom is hiervoor te klein en kan dit op de langere termijn niet garanderen.

Gaat de Lijbrandt Telecom Servicewinkel ook verder als een KPN Servicewinkel?

Nee dit is niet het geval. De Lijbrandt Telecom Servicewinkel is gesloten sinds 16 januari. U kunt uiteraard nog steeds terecht met al uw vragen op 023-8910000 of via info@lijbrandt-telecom.nl.

Wisten jullie dit al eerder? Ik heb onlangs nog contact gehad met jullie.

Wij weten al enige tijd dat wij gaan stoppen met onze dienstverlening. Wij mochten dit helaas niet eerder bekend maken omdat dit concurrentie gevoelige informatie is en wij alle abonnees gelijktijdig wilden informeren.

Ik heb een contract bij jullie en wens mijn abonnement niet over te zetten naar KPN, wat moet ik doen?

Het staat u natuurlijk vrij te kiezen voor een andere provider dan KPN. U kunt uw Lijbrandt Telecom abonnement beëindigen door een e-mail sturen naar info@lijbrandt-telecom.nl, met de melding dat u geen gebruik wenst te maken van het aanbod van KPN. Ook vernemen wij in dit geval graag wanneer u overstapt naar een andere provider zodat wij per die datum het abonnement kunnen beëindigen om dubbele kosten te voorkomen.

Internet

Is het mogelijk om mijn Lijbrandt Telecom e-mailadres te behouden?

Indien u overgaat naar KPN is het mogelijk uw Lijbrandt Telecom e-mailadres te behouden. U wordt hier nader over geïnformeerd via onze digitale nieuwsbrief. Indien u niet geabonneerd bent op onze nieuwsbrief dan kunt u contact opnemen met onze klantenservice voor meer informatie.

Telefonie

Kan ik mijn telefoonnummer behouden?

U kunt uw huidige telefoonnummer behouden. Uw nieuwe provider zal het telefoonnummer in samenwerking met Lijbrandt Telecom overzetten.

Wat gebeurt er met mijn voicemail?

Op het moment dat uw telefoonnummer wordt overgenomen door uw nieuwe provider komt uw Lijbrandt Telecom voicemaildienst te vervallen.

Wat betekent het overzetten van mijn telefoonnummer voor mijn alarmering?

De alarmering zal moeten worden aangesloten op uw nieuwe telefoonlijn. Lijbrandt Telecom biedt hier geen ondersteuning op. Wij adviseren u contact op te nemen met de leverancier van uw alarmsysteem voordat uw Lijbrandt Telecom abonnement stopt.



Televisie

Moet ik mijn tv-toestel opnieuw inregelen?

Het analoge tv-signaal vervalt als u overstapt naar KPN. U gaat gebruik maken van interactieve tv van KPN en de nieuwe decoder zoekt de zenders automatisch op.

Ik heb meerder tv-toestellen aangesloten, krijg ik voor elke tv een nieuwe decoder?

U ontvangt van KPN 2 digitale decoders. Helaas is het niet mogelijk om meer dan 2 tv-toestellen aan te sluiten. KPN biedt veel mogelijkheden om online tv te kijken via bijvoorbeeld uw tablet.

Wat gebeurt er met mijn opnames op mijn recorder of opname pakket?

Vanaf het moment dat uw Lijbrandt Telecom diensten stoppen zijn uw opnames niet meer te bekijken.

Wat gebeurt er met de koppelcodes voor FOX Sports?

U ontvangt een nieuwe koppelcode van uw nieuwe provider.

Apparatuur en kabels

Ik heb geen aansluiting van KPN meer in mijn woning. Wat moet ik doen?

U kunt het abonnement bij KPN gewoon aanvragen. KPN zal de aansluiting in uw woning herstellen.

Wat moet ik met de in bruikleen verkregen settopbox en / of router doen?

U hoeft deze niet te retourneren.

Ik heb bij jullie een settopbox gekocht? Wat gebeurt hiermee?

Helaas is deze apparatuur niet meer te gebruiken nadat de dienstverlening van Lijbrandt stopt. U ontvangt van KPN 2 nieuwe digitale decoders.

Ik heb in mijn woning UTP kabels / Coax kabels doorgetrokken, kan ik deze blijven gebruiken?

De UTP kabels in uw woning werken in combinatie met een KPN abonnement. Ook abonnementen van andere providers die via ADSL leveren werken met uw huidige UTP netwerk. Voor Coax kabels is dit niet het geval. Hiervoor dient u een abonnement af te sluiten bij een provider die via de (Coax)kabel levert.

Bij het aanvragen van mijn KPN abonnement is een monteur van KPN ingepland, wat komt deze monteur doen?

De monteur installeert het modem, max. 2 televisies, 1 laptop, pc of tablet en zorgt voor een werkende vaste telefoonaansluiting. De monteur maakt bij de installatie gebruik van materiaal uit je installatiepakket. Mocht de kabel niet lang genoeg zijn om de Lijbrandt kabel te vervangen, dan kan het zijn dat de KPN monteur aangeeft dat de extra lengte betaald moet worden. Deze extra kosten zullen door Lijbrandt vergoed worden. U dient hiervoor een kopie van de factuur bij Lijbrandt in te leveren.

Wat gebeurt er met de MOP in mijn woning?

De MOP blijft in de woning achter. KPN gaat de MOP in bepaalde gevallen hergebruiken.

Wat gebeurt er met de straatkasten en de kabels die in de grond liggen?

KPN gaat delen van het Lijbrandt netwerk gebruiken. De kabels zullen in de grond blijven liggen.

Lijbrandt Telecom abonnement**Welke opzegtermijn hanteren jullie?**

Uw abonnement wordt administratief beëindigd op de datum dat uw KPN abonnement geactiveerd wordt. Vanaf dat moment betaalt u niet meer voor uw Lijbrandt Telecom abonnement. Deze datum wordt door KPN aan Lijbrandt doorgegeven. U hoeft uw abonnement niet zelf op te zeggen.

Indien u voor een andere provider dan KPN kiest hanteren wij de wensdatum van uw nieuwe abonnement als beëindigingsdatum. Deze wensdatum moet u zelf aan Lijbrandt doorgeven. In dit geval dient u dus wel uw Lijbrandt Telecom abonnement op te zeggen.

Wanneer ontvang ik mijn eindfactuur?

U ontvangt uw eindfactuur maximaal vier weken nadat uw abonnement beëindigd is.