

# Het Glazenkamp Werkplan 10--1-2010

| stap | wat  | wie doet het     | wanneer  | wat moet u doen   | ondersteuning, informatie   |
|------|--|------------------|--|---|---|
| 1    | oude contracten uitzoeken  | uzelf            | voordat u besluit een glasvezelabonnement te nemen   | kijken hoe lang u nog vastzit aan oude contracten van de providers voor internet, telefoon of tv  | Overstaphulp op deze site; klantenservice oude providers  |
| 2    | aanmelden bij XMS  | uzelf            | zodra u weet welk abonnement u wilt en wanneer u uw abonnement wilt laten ingaan   | aanmelden via de website van XMS (www.xmsnet.nl)  | Overstaphulp op deze site; website van XMS (www.xmsnet.nl)  |
| 3    | schouw plaatsing aansluitpunt.                                       | Glashart         | alleen als uw woning nog geen aansluiting op het netwerk heeft en er vanaf de stoep nog een kabel naar uw huis aangelegd moet worden   | de plaats van het modem bepalen, in overleg met de schouwer van Glashart. U tekent daarvoor.  | verreweg de meeste woningen hebben al een aansluiting. Glashart tel 088 555 2 555, optie 3 (gratis)                               |
| 4    | aanleg van het glasvezelmodem  | Glashart         | alleen als uw woning nog geen aansluiting op het netwerk heeft; zie brief Glashart   | controleren of het glasvezelmodem op de afgesproken plaats komt, u tekent voor akkoord.   | brief Glashart  |
| 5    | activeren glasvezelmodem   | Glashart/XMS     | als uw glasvezelmodem al eens eerder is geactiveerd (tbv vorige bewoner) doet XMS dat op de ingangsdatum van het abonnement zonder dat er een monteur nodig is. Als dat niet het geval is zal Glashart het modem komen activeren (eventueel samen met de aanleg) | aanwezig zijn op de afgesproken datum als het modem niet al eens eerder is geactiveerd  | brief Glashart of XMS   |
| 6    | desgewenst instel- en installatieservice van ElektroLite inschakelen | uzelf            | als u niet zelf uw apparatuur wilt instellen kunt u daarvoor een afspraak maken met ElektroLite voor een datum van circa een week na de activering van het glasvezelmodem  | afspreken welke extra's u wilt (kabels, routers, extra apparaten aansluiten)  | Informatie over aanbod ElektroLite op homepage van Glazenkamp (www.glazenkamp.nl). ElektroLite, Groenestraat 233, tel 024 3554455 |
| 7    | opleverbrief van XMS   | XMS              | enkele dagen na de activering van het glasvezelmodem   | als u een instelservice gebruikt: niets. Als u zelf installeert, kunt u uw gang gaan.   | XMS tel.nr 088 555 2 555, optie 1   |
| 8    | als u geen instelservice gebruikt: apparatuur instellen              | uzelf            | na de activering van het glasvezelmodem  | alles wat u gaat gebruiken aansluiten   | toegestuurde handleiding van XMS; XMS helpdesk 088 555 2 555, optie 1   |
| 9    | controleren of alles werkt   | uzelf            | als u alles hebt aangelegd en ingesteld  | vaststellen dat alles werkt zoals het hoort   | XMS helpdesk 088 555 2 555, optie 1   |
| 10   | uitvoering instelservice (als u die gebruikt)                        | ElektroLite      | op afgesproken datum   | regelen dat er dan iemand thuis is; controleren of volgens afspraak gewerkt wordt.  | ElektroLite, tel 024 3554455  |
| 11   | controleren of na instelservice alles werkt                          | uzelf            | als alles door ElektroLite is aangelegd en ingesteld   | vaststellen dat alles werkt zoals het hoort   | ElektroLite, tel 024 3554455  |
| 12   | nummeroverdracht aanvragen   | uzelf            | bij voorkeur nadat alles is ingesteld (kan wel eerder maar dan is er het risico dat overdracht al plaatsvindt voordat de instelservice lang is geweest)  | via mijnXMS of de telefoon doorgeven dat u uw oude telefoonnummer wilt houden   | http://mijn.xmsnet.nl; of, indien u geen internet hebt: XMS 088 555 2 555, optie 1. Houd uw oude telefooncontract bij de hand     |
| 13   | brief over nummeroverdracht  | uw oude provider | nadat u nummerbehoud hebt aangevraagd (niet alle providers sturen zo'n brief)  | wachten tot uw oude telefoon geen signaal meer geeft. Dat duurt doorgaans 5-10 werkdagen;   | XMS 088 5552555 optie 1   |
| 14   | oude contracten opzeggen, behalve de telefoon als u uw nummer houdt  | uzelf            | als alles werkt / na de Instelservice  | alle oude contracten opzeggen, behalve uw telefooncontract, als u uw nummer houdt. Dat wordt meestal vanzelf opgezegd als uw telefoon is overgezet. | Overstaphulp op deze site, klantenservice van uw oude provider  |
| 15   | telefoon overzetten  | uzelf            | als uw oude telefoon geen signaal meer geeft   | het stekkertje van uw telefoonbekabeling uit het aansluitpunt van de oude provider halen en in het glasvezelmodem van XMS doen.                     | helpdesk XMS 088 555 2 555, optie 1. Als u gebruik maakt van ElektroLite zal die u instrueren hoe te handelen.                    |

Bij dit alles kan Glazenkamp u ondersteunen, als u er zelf of met XMS, Glashart en/of ElektroLite niet uitkomt.

Mail: info@glazenkamp.nl  
voicemails: 024 - 8900067  
Wij proberen binnen 24 uur te reageren.