

BIJLAGE: TLN-WRO-GA-P-O-PAAB

BESTELLINGSPROCEDURE

1 INHOUDSTABEL

2	DOCUMENT INHOUD	3
3	DOEL VAN DIT DOCUMENT	3
4	PROCESDIAGRAM.....	3
5	OPZOEKEN VAN EEN EINDGEBRUIKER	4
6	REGISTRATIE VAN EEN NIEUWE EINDGEBRUIKER.....	4
6.1	Invoer van klantgegevens door de Begunstigde.....	4
6.2	Koppelen van een installatieadres door de Begunstigde	4
7	BESTELLING VAN DE DIENST	4
7.1	Toevoegen van een Dienst door de Begunstigde	4
7.2	Aanvragen van een Installatie door de Begunstigde	4
	Notificatie van de Installatie afspraak aan de Eindgebruiker.....	5
7.3	Bevestigen van de Bestelling door de Begunstigde	6
8	TIJDSHEMA VAN EEN INSTALLATIEAFSPRAAK.....	6
9	WIJZIGEN EN ANNULEREN	6
9.1	Wijzigen van de Installatie afspraak	6
9.2	Wijzigen van de Bestelling.....	7
9.3	Annuleren van de Bestelling.....	7
10	COMMUNICATIE	8

2 DOCUMENT INHOUD

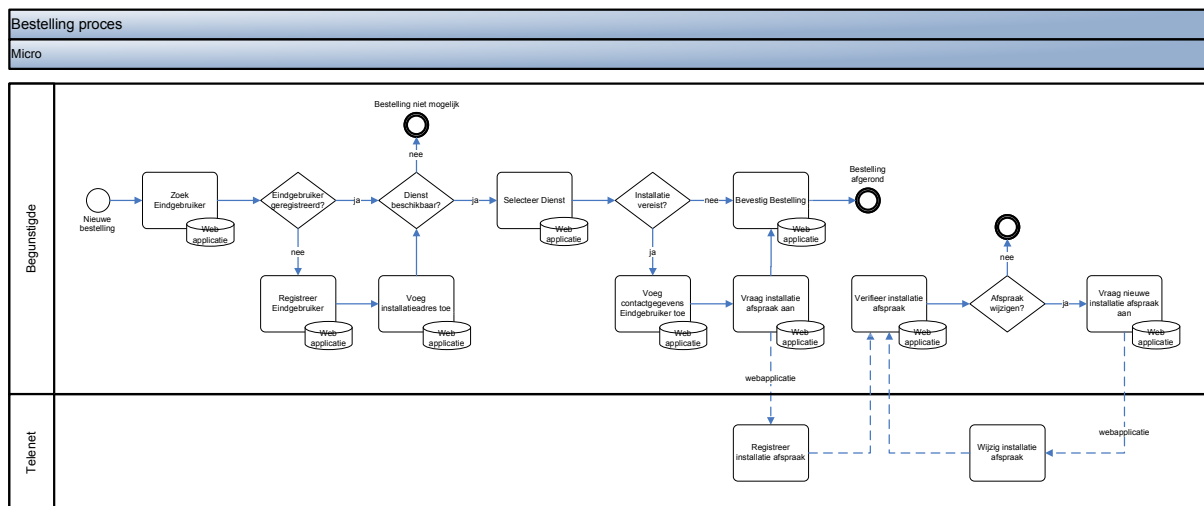
Dit document beschrijft hoe de Begunstigde voor een Eindgebruiker een Bestelling kan plaatsen voor de doorverkoop van de Dienst. Telenet stelt hiervoor een Webapplicatie ter beschikking aan de Begunstigde. De Bestellingprocedure bestaat in grote lijnen uit volgende stappen:

- Opzoeken van een Eindgebruiker
- Registratie van een nieuwe Eindgebruiker
- Bestelling van een dienst
- Bestelling van een Installatie

3 DOEL VAN DIT DOCUMENT

Deze procedure heeft als doel te beschrijven hoe de Begunstigde een Bestelling in het kader van de doorverkoop van een Dienst kan plaatsen.

4 PROCESDIAGRAM



5 OPZOEKEN VAN EEN EINDGEBRUIKER

De Begunstigde kan via de Webapplicatie een reeds geregistreerde Eindgebruiker opzoeken om een Bestelling te plaatsen.

Een Eindgebruiker kan opgezocht worden aan de hand van de Eindgebruikersidentificatiecode. Indien de Eindgebruiker niet gekend is moet de Eindgebruiker eerst geregistreerd worden.

6 REGISTRATIE VAN EEN NIEUWE EINDGEBRUIKER

Een Bestelling kan enkel geplaatst worden voor een Eindgebruiker die voorafgaand door de Begunstigde via de Webapplicatie in de Telenet systemen is geregistreerd. Na registratie van de Eindgebruiker ontvangt de Begunstigde van Telenet in de Webapplicatie een unieke Eindgebruikersidentificatiecode.

6.1 INVOER VAN KLANTGEGEVENS DOOR DE BEGUNSTIGDE

Het aanmaken van een Eindgebruiker in de Telenet systemen vereist het inbrengen van een minimale data-set door de Begunstigde. Deze minimale data-set omvat de volgende verplichte velden:

- naam,
- voornaam,
- contactnummer (het telefoonnummer waarop de notificaties mbt de afspraken (Installatie en Herstelling) zullen gebeuren),
- taal,
- aanspreking.

6.2 KOPPELEN VAN EEN INSTALLATIEADRES DOOR DE BEGUNSTIGDE

Vooraleer de registratie van een Eindgebruiker kan voltooid worden is het noodzakelijk om een installatieadres aan de Eindgebruiker te koppelen. Per Eindgebruiker kan slechts één installatieadres worden gekoppeld.

Het koppelen van een installatieadres gebeurt door middel van het ingeven van het AdresID dat de Begunstigde heeft ontvangen bij de controle van de installatietoestand, zoals beschreven in Bijlage TLN-WRO-GA-P-O-PAAA.

7 BESTELLING VAN DE DIENST

7.1 TOEVOEGEN VAN EEN DIENST DOOR DE BEGUNSTIGDE

Na het succesvol registreren of opzoeken van de Eindgebruiker kan door de Begunstigde een Bestelling geplaatst worden voor een dienst, die voldoet aan de regels van beschikbaarheid die van toepassing zijn voor de specifieke Begunstigde, de specifieke Eindgebruiker en het gekoppelde installatieadres.

7.2 AANVRAGEN VAN EEN INSTALLATIE DOOR DE BEGUNSTIGDE

Na het toevoegen van een dienst krijgt de Begunstigde een indicatie in de Webapplicatie of een Installatie vereist is voor de toegevoegde dienst.

Deze indicatie die als resultaat van de controle van de installatietoestand aan de Begunstigde wordt verschaft, strekt een louter informatief doel. Telenet kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de juistheid van de informatie. Het is aan de Begunstigde om de noodzaak voor een Installatie te bepalen.

Meer details over de Installatie in functie van de netwerkelementen (filter, NIU en TV Wandcontactdoos) worden beschreven in Bijlage TLN-WRO-TA-G-S-PAAD

Indien de Begunstigde besluit dat er geen Installatie vereist is, kan de Begunstigde verdergaan met de Bestelling van de Dienst voor de Eindgebruiker. Telenet behoudt zich het recht voor om een Bestelling te weigeren indien de Begunstigde geen Installatie aanvraagt en Telenet er van overtuigd is dat er wel een Installatie nodig is.

Indien de Begunstigde besluit dat er wel een Installatie vereist is, kan de Begunstigde verdergaan met het aanvragen van een Installatie afspraak via de Webapplicatie.

Het is de verantwoordelijkheid van de Begunstigde om deze Installatie afspraak aan te vragen voorafgaand aan de Activering van de Dienst.

Bij elke vaststelling door Telenet van een foutieve handeling door de Begunstigde (zoals oa. geen Installatie laten gebeuren terwijl dit nodig is, een Binnenhuisinstallatie uitvoeren alvorens de Installatie is voltooid, ...) die leidt of kan leiden tot schade aan het Telenet Netwerk zal een administratieve fee voor een foutieve handeling worden aangerekend zoals beschreven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB.

Alle kosten gemaakt door Telenet ter vaststelling van een foutieve handeling en voor het herstellen van de schade aan het Telenet Netwerk ten gevolge van een foutieve handeling worden bijkomend aangerekend. Uitgevoerde prestaties worden aangerekend zoals beschreven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB.

Telenet zal bij ontvangst van de Bestelling een Installatie datum vastleggen en dit aan de Begunstigde melden.

De voorgestelde installatie datum zal als bevestigd worden beschouwd indien er binnen de 2 Werkdagen na het voorstel door Telenet geen wijziging werd aangevraagd door de Begunstigde.

De Begunstigde kan desgewenst binnen deze 2 Werkdagen via de Webapplicatie contact opnemen met Telenet om een andere Installatie datum aan te vragen.

Het is de verantwoordelijkheid van Telenet om de Installatie op de datum van afspraak uit te voeren, behalve in geval van overmacht, uitzonderlijke weersomstandigheden,... zoals beschreven in de ROTV en ROBB.

Telenet neemt in dit geval contact op met de Begunstigde om een nieuwe Installatie afspraak te maken.

NOTIFICATIE VAN DE INSTALLATIE AFSpraak AAN DE EINDGEBRUIKER

Ter herinnering aan deze Installatie afspraak zal Telenet de Eindgebruiker notificaties sturen conform de notificaties die Telenet zijn eigen residentiële klanten stuurt voor een installatie afspraak.

Ten einde deze notificatie te kunnen doen zal de Begunstigde via de Webapplicatie, na het vastleggen van een Installatie afspraak, een contactnummer (van een vaste of mobiele telefoonlijn) van de Eindgebruiker registreren alsook een notificatiewijze (SMS of gesproken bericht).

Het is de verantwoordelijkheid van de Begunstigde om een correct contactnummer te registreren. Indien een Installatie afspraak dient uitgesteld te worden omwille van redenen die niet binnen de verantwoordelijkheid van Telenet vallen (bv. indien Eindgebruiker niet thuis is, indien Telenet geen toegang verleend wordt, enz.)

dan zal de Begunstigde een vergoeding voor verplaatsing aan Telenet verschuldigd zijn, zoals gedetailleerd in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB.

7.3 BEVESTIGEN VAN DE BESTELLING DOOR DE BEGUNSTIGDE

Na het toevoegen van de dienst en, indien vereist, het aanvragen van een Installatie afspraak kan de Begunstigde via de Webapplicatie de Bestelling bevestigen. Hierdoor wordt de Bestelling in de Telenet systemen geregistreerd en krijgt de Bestelling een Bestellingnummer (identificatiecode).

8 TIJDSHEMA VAN EEN INSTALLATIEAFSPRAAK



9 WIJZIGEN EN ANNULEREN

9.1 WIJZIGEN VAN DE INSTALLATIE AFSPRAAK

De Begunstigde kan via de Webapplicatie een aanvraag doen om een Installatie afspraak te wijzigen.

Voor een wijziging van een Installatie afspraak is, afhankelijk van het moment van de aanvraag tot wijziging, een vergoeding van toepassing, gebaseerd op bovenstaand tijdschema.

- Periode B:
 - Geen installatieafpraakwijzigingsvergoeding verschuldigd
- Periode C:
 - Vergoeding (installatieafpraakwijzigingsvergoeding indien doorgegeven voor 12 u 's middags van de Werkdag voorafgaand de geplande uitvoering van de Installatie) verschuldigd voor de wijziging van de Installatieafpraak zoals beschreven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB
- Periode D:
 - Vergoeding (installatieafpraakwijzigingsvergoeding indien doorgegeven na 12 u 's middags van de Werkdag voorafgaand de geplande uitvoering van de Installatie) verschuldigd voor de wijziging van de Installatieafpraak zoals beschreven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB
 - Vergoeding (Vergoeding voor verplaatsing) verschuldigd voor een gemiste Installatieafpraak zoals beschreven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB

De eigenlijke tarieven zijn weergegeven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB

9.2 WIJZIGEN VAN DE BESTELLING

Indien de Begunstigde een Bestelling wenst te wijzigen, dient de Begunstigde zijn oorspronkelijke Bestelling te annuleren, en een nieuwe Bestelling te plaatsen.

De Begunstigde kan via de Webapplicatie een Bestelling zonder Installatie afspraak wijzigen. Hiervoor is een bestellingsannulatievergoeding verschuldigd zoals weergegeven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB.

De Begunstigde kan via de Webapplicatie een aanvraag doen om een Bestelling met een Installatie afspraak te wijzigen.

Voor een wijziging van een Bestelling met een Installatie afspraak zijn, afhankelijk van het moment van de aanvraag tot wijziging, volgende vergoedingen in cumul verschuldigd, gebaseerd op bovenstaand tijdschema.

- Periode B:
 - Een bestellingsannulatievergoeding verschuldigd zoals beschreven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB
- Periode C:
 - Een bestellingsannulatievergoeding verschuldigd zoals beschreven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB
 - Vergoeding (installatieafsprakenwijzigingsvergoeding indien doorgegeven voor 12 u 's middags van de Werkdag voorafgaand de geplande uitvoering van de Installatie) verschuldigd voor de wijziging van de Installatieafpraak zoals beschreven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB
- Periode D:
 - Een bestellingsannulatievergoeding verschuldigd zoals beschreven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB
 - Vergoeding (installatieafsprakenwijzigingsvergoeding indien doorgegeven na 12 u 's middags van de Werkdag voorafgaand de geplande uitvoering van de Installatie) verschuldigd voor de wijziging van de Installatieafpraak zoals beschreven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB
 - Vergoeding (Vergoeding voor verplaatsing) verschuldigd voor een gemiste Installatieafpraak zoals beschreven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB

De eigenlijke tarieven zijn weergegeven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB.

9.3 ANNULEREN VAN DE BESTELLING

De Begunstigde kan via de Webapplicatie een Bestelling zonder Installatie afspraak annuleren. Hiervoor is een Bestellingsannulatievergoeding verschuldigd zoals weergegeven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB.

De Begunstigde kan via de Webapplicatie een aanvraag doen om een Bestelling met een Installatie afspraak te annuleren.

Voor een annulering van een Bestelling met een Installatie afspraak zijn, afhankelijk van het moment van de aanvraag tot wijziging, volgende vergoedingen in cumul verschuldigd, gebaseerd op bovenstaand tijdschema.

- Periode B:
 - Een bestellingsannulatievergoeding verschuldigd zoals beschreven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB
- Periode C:
 - Een bestellingsannulatievergoeding verschuldigd zoals beschreven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB

- Vergoeding (installatieafpraakwijzigingsvergoeding indien doorgegeven voor 12 u 's middags van de Werkdag voorafgaand de geplande uitvoering van de Installatie) verschuldigd voor de wijziging van de Installatieafpraak zoals beschreven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB
- Periode D:
 - Een bestellingsannulatievergoeding verschuldigd zoals beschreven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB
 - Vergoeding (installatieafpraakwijzigingsvergoeding indien doorgegeven na 12 u 's middags van de Werkdag voorafgaand de geplande uitvoering van de Installatie) verschuldigd voor de wijziging van de Installatieafpraak zoals beschreven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB
 - Vergoeding (Vergoeding voor verplaatsing) verschuldigd voor een gemiste Installatieafpraak zoals beschreven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB

De eigenlijke tarieven zijn weergegeven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB.

Niet uitgevoerde Bestellingen, ouder dan 6 maand, zullen door Telenet verwijderd worden. Telenet zal de Begunstigde hiervoor een bestellingsannulatievergoeding aanrekenen zoals beschreven in de Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-PAAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB.

10 COMMUNICATIE

Alle communicatie mbt de bestellingsprocedure zal gebeuren via de Webapplicatie.