

FAQ: Overname Vodafone Thuis door T-Mobile Nederland

Waarom wordt Vodafone Thuis verkocht?

Vodafone en Ziggo willen gaan fuseren. De verkoop van Vodafone Thuis was nodig om tegemoet te komen aan de eisen die de Europese Commissie stelt aan de fusie. De officiële datum waarop Vodafone Thuis is verkocht, is 16 december.

Vodafone en Ziggo gaan fuseren. Wat gebeurt er met Vodafone Thuis?

Vodafone Thuis is overgenomen door T-Mobile Nederland op 16 december. De verkoop en levering van de Vodafone Thuis diensten blijft na deze datum gewoon doorgaan zoals je van ons gewend bent, met uitzondering van verkoop via de Vodafone en Belcompany winkels.

Wat merk ik van deze veranderingen als klant?

De dienstverlening die je nu van ons krijgt blijft hetzelfde. Je zult zeer binnenkort wel zien dat het logo en de kleuren van Vodafone Thuis vervangen worden door die van T-Mobile. Zo merk je er straks dus wel iets van, maar je zult er geen hinder van ondervinden.

Blijven alle diensten en voorwaarden gelijk bij T-Mobile?

Ja, de diensten en voorwaarden worden overgenomen door T-Mobile. Er verandert dus niets.

Ik heb een contract met Vodafone Thuis. Wat gebeurt er met mijn contract?

Het contract gaat over naar T-Mobile. Hiervoor hoeft je niets te doen.

Mag ik mijn contract met Vodafone Thuis nu beëindigen?

Nee, omdat je contract, voorwaarden en onze dienstverlening hetzelfde blijven, is er geen opzegrecht voor bestaande klanten. Natuurlijk kan je altijd opzeggen wanneer je contract inmiddels is afgelopen.

Wat gebeurt er met het merk Vodafone Thuis?

De Vodafone Thuis producten zullen op korte termijn verkocht en geleverd gaan worden onder de naam T-Mobile Thuis.

Op dit moment ontvang ik gratis zenderpakketten (Mobiël+Thuis Voordeel). Blijf ik deze ontvangen?

Ja. Je gratis zenderpakketten als onderdeel van Mobiël+Thuis Voordeel blijft zoals het is.

Op dit moment ontvang ik gratis extra mobiele data (Mobiël+Thuis Voordeel). Blijf ik deze ontvangen?

Ja. Je Mobiël + Thuis Voordeel in de vorm van een gratis extra data pakket blijft zoals het is.

Komt het Mobiël+Thuis Voordeel voor nieuwe klanten weer terug?

Dat is op dit moment nog niet bekend. Zodra we weten wat hiermee gebeurt, zullen we dat bekend maken.

Op dit moment ontvang ik een korting? Blijf ik deze ontvangen?

Ja, zolang de looptijd duurt.

Wanneer worden klanten van Vodafone Thuis geïnformeerd over de overname?

- Als Vodafone klant met een Mobiël+Thuis Voordeel word je kort na 16 december geïnformeerd.

- Vodafone Thuis klanten die geen Mobiel+Thuis Voordeel hebben worden geïnformeerd kort voor de overgang naar T-Mobile Thuis.

Wat gebeurt er met het zenderpakket dat ik nu ontvang via Vodafone Thuis?

Er wijzigt in beginsel niets aan het zenderpakket dat je nu ontvangt. Vodafone is niet langer betrokken bij de samenstelling van het zenderpakket.

Wat gebeurt er met mijn telefoonnummer?

Als je Bellen in je pakket hebt en daar gebruik van maakt dan blijft je vaste telefoonnummer onveranderd.

Wat betekent dit voor de looptijd van mijn abonnement?

Aan de looptijd van je abonnement verandert niets.

Wat gebeurt er met TV Anywhere app? Kan ik dit blijven gebruiken?

Ja. Je kunt TV Anywhere app voorlopig nog blijven gebruiken. We zullen je ruim van te voren op de hoogte brengen als hier iets in verandert.

Wat gebeurt er met mijn @vodafonehuis.nl e-mailadres?

Voorlopig verandert er niets. We zullen je ruim van te voren op de hoogte brengen als hier iets in verandert.

Waar kan ik de komende tijd terecht als ik vragen of problemen heb met mijn Vodafone Thuis dienst?

Je kunt gewoon met Vodafone Thuis contact opnemen via nummer 0800-0092 zoals je gewend bent. Bij eventuele wijzigingen zullen we je tijdig informeren.

Kan ik mijn Vodafone mobiele abonnement beëindigen door de verkoop van Vodafone Thuis aan T-Mobile?

Nee. Je Vodafone mobiele abonnement staat los van Vodafone Thuis. Opzeggen blijft dus alleen mogelijk op basis van je contractvoorwaarden.

Ik heb besteld en word pas na de overname aangesloten. Wat gebeurt er met mijn bestelling?

Je bestelling blijft gewoon staan en je zal volgens planning worden aangesloten.

Ik heb besteld vóór 16 december en word pas na de overname aangesloten. Krijg ik dan ook mijn extra data en themapakketten?

Je krijgt de producten en diensten die je hebt besteld en het overeengekomen Mobiel+Thuis Voordeel.

Kan ik nog steeds My Vodafone Thuis blijven gebruiken?

Ja. Je kunt My Vodafone Thuis nog blijven gebruiken. Als dit verandert zal je worden geïnformeerd.

Blijft Vodafone Thuis leveren over DSL en glasvezel?

Ja.

Ik ben overgestapt van Ziggo naar Vodafone Thuis. Moet ik straks weer terug naar Ziggo?

Nee. Vodafone Thuis zal geen onderdeel meer uitmaken van de fusie van Vodafone en Ziggo en daarom zullen Vodafone Thuis klanten niet worden overgezet naar Ziggo.