



## Aanvraagformulier/ overeenkomst Onbeperkt bellen

### Toelichting op gebruik van het abonnement

Met het Onbeperkt bellen-abonnement kunt u, afhankelijk van uw keuze, onbeperkt telefoneren naar vaste én mobiele bestemmingen binnen Nederland en Europa. Voor het gebruik hebben wij een Fair Use Policy opgesteld welke u als bijlage bij dit formulier ontvangt. Voor bellen naar bestemmingen welke buiten uw abonnement vallen gelden onze altijd lage gesprekstarieven. Kijk voor de actuele tarieven op [www.signet.nl/gesprekstarieven](http://www.signet.nl/gesprekstarieven). U stelt het abonnement samen op basis van het aantal spraakkanalen (het aantal gebruikers) dat u nodig heeft.

### 1. Uw abonnement

#### Wilt u onbeperkt bellen binnen Nederland of binnen Europa?

- |                          |   |  |
|--------------------------|---|--|
| <input type="checkbox"/> | Ik wil een Onbeperkt bellen Nederland abonnement. | De kosten per spraakkanaal (gebruiker) bedragen € 10,00 per maand. |
| <input type="checkbox"/> | Ik wil een Onbeperkt bellen Europa abonnement.    | De kosten per spraakkanaal (gebruiker) bedragen € 15,00 per maand. |

### Aantal spraakkanalen

U kunt een abonnement afsluiten tot 100 spraakkanalen (gebruikers).  
Hoeveel spraakkanalen wilt u aansluiten?

**ACTIE: tot en met 31 december 2017 betaalt u géén aansluitkosten t.w.v. € 19,95.**  
(bij aanpassing van een abonnement wordt er € 19,95 wijzigingskosten in rekening gebracht)

### 2. Telefoonnummer(s)

U ontvangt standaard één regio gebonden telefoonnummer bij dit abonnement. Wat is het gewenste netnummer?

Wilt u meer dan één nieuw telefoonnummer aanvragen of wilt u uw huidige telefoonnummer(s) behouden?

Download dan het volgende formulier en stuur deze ingevuld retour: [www.signet.nl/formulieren/VOIP/Aanvraag-of-portering-telefoonnummer.pdf](http://www.signet.nl/formulieren/VOIP/Aanvraag-of-portering-telefoonnummer.pdf)

### Mogen wij een telefoonnummer voor u instellen ten behoeve van nummerweergave?

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Nee, ik stel zelf het telefoonnummer in voor nummerweergave op mijn telefooncentrale / ik heb een geheimnummer.  |
| <input type="checkbox"/> | Ja, stel voor mij het volgende telefoonnummer in voor nummerweergave<br>(dit moet of uw nieuwe nummer zijn of een nummer wat u naar Signet wilt porteren). |

### 3. Direct van start met geschikte apparatuur.

Om gebruik te maken van telefonie over uw internetverbinding (VoIP) dient uw telefooncentrale dit te ondersteunen. Wij bieden u diverse geschikte telefooncentrales aan. Ga naar [www.signet.nl/telefonie](http://www.signet.nl/telefonie) voor meer informatie en bestel direct. Wilt u ook telefoontoestellen bestellen? Wij bieden u de keuzen tussen vaste en draadloze toestellen. Wij leveren alle apparatuur klaar voor gebruik.

### 4. Bellimiet en fraudepreventie

Om u te beschermen tegen misbruik en fraude van uw abonnement hebben wij een aantal maatregelen en opties ingesteld (u leest hier meer over in de bijlage van dit formulier). Een van de maatregelen is het instellen van een bellimiet. Dit zorgt ervoor dat u niet wordt verrast met hoge gesprekskosten. Voor een nieuwe telefonie abonnee is de bellimiet standaard ingesteld op € 100,- per maand. Wilt u een ander limiet, stuurt u ons dan een recente factuur van uw vorige telecom provider.

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Ja, ik wil een ander limiet dan € 100,00 en stuur een recente factuur van mijn huidige telecom provider mee. |
|--------------------------|--|



<b>5. Uw gegevens</b>			
Bedrijfsnaam			
Naam contactpersoon			
Telefoonnummer waarop u te bereiken bent			
Uw referentie t.b.v. facturatie (max. 35 tekens)			
<input type="checkbox"/>	Ik ben al klant en ik wil een nieuw abonnement afsluiten.	Mijn klantnummer:	
<input type="checkbox"/>	Ik ben al klant en ik wil mijn huidige abonnement aanpassen.	Mijn klantnummer:	
<input type="checkbox"/>	Ik ben nog geen klant. <i>Vult u ook het klanteninformatieformulier in: <a href="http://www.signet.nl/formulieren/Algemeen/Klanteninformatieformulier.pdf">www.signet.nl/formulieren/Algemeen/Klanteninformatieformulier.pdf</a></i>		

<b>6. Voorwaarden</b>	
<p>Alle genoemde prijzen zijn in Euro en exclusief BTW. De abonnementskosten worden door Signet telkens per 1 maand vooruit bij u in rekening gebracht. De gesprekskosten worden achteraf in rekening gebracht. Door ondertekening van deze overeenkomst verklaart de opdrachtgever de door Signet verstrekte specificatie van gesprekskosten als enig en correct bewijs.</p> <p>De minimale contractduur bedraagt 1 maand, daarna wordt het contract met telkens 1 maand verlengd. U kunt schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand voorafgaand aan de nieuwe abonnementsperiode.</p> <p>De overeenkomst komt tot stand nadat Signet de aanvraag schriftelijk heeft bevestigd. Wij behouden ons het recht voor aanvragen zonder opgaaf van reden te weigeren. Op alle diensten zijn de algemene leveringsvoorwaarden van toepassing, zoals gedeponeed bij de Kamer van Koophandel van Oost-Brabant onder nummer 17089930. In afwijking van de Algemene Leveringsvoorwaarden is de aansprakelijkheid voor deze Overeenkomst beperkt tot een bedrag van € 2.500,-.</p> <p>Het is niet toegestaan het door Signet uitgegeven account te delen met meerdere gebruikers en/of toestellen, andere bedrijven of in te zetten op andere locaties dan de locatie waarvoor het account wordt aangevraagd. Signet is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor mogelijk misbruik en opdrachtgever vrijwaart Signet voor elke aansprakelijkheid die daaruit voortvloeit.</p>	
<b>Niet tevreden? Geld terug garantie.</b>	
<p>Wij vertrouwen erop dat onze telefonie dienst ook bij u naar volle tevredenheid werkt. Bent u na ingebruikname niet tevreden, dan kunt u binnen de eerste maand uw telefonie abonnement stopzetten zonder rekening te houden met de opzegtermijn. Wij crediteren dan de abonnementskosten van de eerste maand én de eenmalige kosten aan u. U ontvangt wel een factuur voor de gemaakte gesprekskosten. U kunt maximaal een keer gebruik maken van deze regeling.</p>	

<b>Ondertekening en verzending naar Signet</b>			
Door ondertekening verklaart u de algemene voorwaarden te hebben ontvangen, gelezen en daarmee akkoord te gaan.			
<input type="checkbox"/>	Ik stuur een ingevuld formulier mee om een extra telefoonnummers te bestellen of om mijn nummers te behouden (zie punt 2).		
<input type="checkbox"/>	Ik stuur een recente factuur van mijn vorige telecom provider mee om het bellimiet in te stellen (zie punt 4).		
<input type="checkbox"/>	Ik ben een nieuwe klant en stuur een ingevuld en ondertekend klantinformatieformulier mee (zie punt 5).		
Handtekening tekenbevoegd contactpersoon  29-12-2016	Naam:		
	Datum:		
	Plaats:		
<b>Stuur uw formulier(en) per e-mail naar <a href="mailto:sales@signet.nl">sales@signet.nl</a></b>			

## Bijlage: Fair Use Policy onbeperkt bellen

### Fair use policy

Signet hanteert een Fair Use Policy omdat onbeperkt bellen is bedoeld voor normaal zakelijk telefoongebruik. Bij 'Onbeperkt bellen Nederland' belt u zonder gesprekskosten naar vaste en mobiele nummers in Nederland. Bij 'Onbeperkt bellen Europa' belt u naar vaste en mobiele nummers in heel Europa. Voor beide abonnementsvormen vallen gesprekken naar overige bestemmingen niet binnen de onbeperkte belbundel en worden in rekening gebracht op basis van de geldende tarieven van Signet. De onbeperkte belbundel is vastgesteld op het gemiddelde belpatroon van zakelijke klanten plus een ruime marge waarin u onbezorgd kunt bellen zonder gesprekskosten. U krijgt een waarschuwing zodra het limiet is benaderd en wanneer het is overschreden, waarna gesprekken tot het einde van de lopende maand in rekening worden gebracht op basis van de geldende tarieven van Signet. Voor actuele gesprekstarieven zie: [signet.nl/gesprekstarieven](http://signet.nl/gesprekstarieven)

### Abonnement 'Onbeperkt bellen Nederland':

*De volgende bestemmingen vast en mobiel zijn onderdeel van dit abonnement:* Nederland (+31)

*De volgende bestemmingen vast en mobiel zijn uitgezonderd van dit abonnement en worden tegen de geldende gesprekstarieven afgerekend:* Nederland servicenummers 116-, 0900-, 0906-, 0909-, 066-, 084-, 087-, 090- en 18-.

### Abonnement 'Onbeperkt bellen Europa'

*De volgende bestemmingen vast en mobiel zijn onderdeel van dit abonnement:*

België (+32)	IJsland (+354)	Portugal (+351)
Bulgarije (+359)	Italië (+39)	Roemenië (+40)
Denemarken (+45)	Kroatië (+385)	Spanje (+34)
Duitsland (+49)	Luxemburg (+352)	Tsjechië (+420)
Finland (+358)	Malta (+356)	Vaticaanstad (+379)
Frankrijk (+33)	Nederland (+31)	Verenigd Koninkrijk (+44)
Griekenland (+30)	Noorwegen (+47)	Zwitserland (+41)
Hongarije (+36)	Oostenrijk (+43)	Zweden (+46)
Ierland (+353)	Polen (+48)	

*De volgende bestemmingen vast en mobiel zijn uitgezonderd van dit abonnement en worden tegen de geldende gesprekstarieven afgerekend:* Nederland servicenummers: 116-, 0900-, 0906-, 0909-, 066-, 084-, 087-, 090- en 18-.

BELGIUM OTHER MOBILE	ITALY OTHER MOBILE
BELGIUM SPECIAL	NORWAY SPEC SVCS
GERMANY PREMIUM	POLAND CENTERNET MOBILE
FINLAND PREMIUM	PORTUGAL PREMIUM
FRANCE GLOBALSTAR MOBILE	SPAIN PREMIUM
FRANCE SPECIAL	UNITED KINGDOM OTHER MOB
IRELAND NON GEO	SWITZERLAND BCELL MOBILE
IRELAND PNS	SWITZERLAND OTHER MOBILE

Ten alle tijden geldt dat frauduleuze bestemmingen of individuele nummers van de blacklist welke door Signet is samengesteld, SMS-boxen, pagers, buzzers, andere automatische dailers, alle 'non-geografische', 'DQ' of 'special' bestemmingen zijn uitgezonderd van de Onbeperkt bellen abonnementen.

*Signet behoudt zich ten alle tijden het recht voor altijd wijzigingen door te voeren zonder opgaf van reden.*

### Misbruik en excessief gebruik

In geval van geconstateerd misbruik of excessief gebruik, behoudt Signet zich het recht voor om maatregelen te treffen die nodig geacht worden om het misbruik of excessief gebruik te beëindigen.

#### Misbruik

Onder misbruik wordt ieder ander gebruik anders dan beschreven verstaan. Bijvoorbeeld maar niet uitsluitend: beveiligingsoproepen, gebruik gericht op het verlenen van telefonische dienstverlening aan derden, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend call centers, belhuizen en andere diensten gericht op het genereren van grote hoeveelheden telefoonverkeer.

#### Excessief gebruik

Van excessief gebruik is sprake als de eindgebruiker binnen een abonnementsperiode beduidend meer dan gemiddeld gebruik maakt van 'onbeperkt bellen', bijvoorbeeld maar niet uitsluitend door het open laten staan van de telefoonverbinding en/of het voeren van grote aantallen kort durende telefoongesprekken binnen een kort tijdsbestek. Het delen van aansluitingen met meerdere eindgebruikers, gebruik in strijd met de wet of algemeen aanvaarde normen, overmatig gebruik, misbruik of het genereren van verkeer, als gevolg waarvan het netwerk of andere systemen van Signet dan wel derden hinder kunnen ondervinden wordt aangemerkt als misbruik. Een voorbeeld hiervan is de maatregel dat een oproep die langer dan 180 minuten duurt automatisch wordt afgebroken. U dient dan opnieuw te bellen om het gesprek voort te zetten. Tevens is het nooit mogelijk om meer dan 1 gesprek per spraakkanaal te voeren.

#### Maatregelen

Indien Signet constateert dat er sprake is van belgedrag in strijd met de door Signet gehanteerde Fair Use Policy, zal Signet zonder verdere waarschuwing met onmiddellijke ingang de levering van Onbeperkt bellen beëindigen en met terugwerkende kracht de gemaakte gesprekskosten tegen de reguliere Signet tarieven in rekening te brengen.

De beoordeling of er sprake is van overlast, excessief gebruik of misbruik is geheel aan Signet. Bij die beoordeling zal Signet de gemiddelde klant als uitgangspunt nemen.

### Fraudepreventie en blokkeringen

Mogelijkheid om blokkeringen in te stellen: **Voor servicenummers en/of internationale telefoonnummers**

Fraudepreventie: **IP restrictie en/of bellimiet\***

*\*Bellimiet: Om u te beschermen tegen misbruik stellen wij een bellimiet in. Voor een nieuw abonnement is de bellimiet standaard ingesteld op € 100,- per gebruiker per maand (tenzij de laatste factuur van uw vorige telecom provider aantoont dat deze anders moet zijn). Ons systeem rekent elke maand uw nieuwe limiet uit. De limiet is een factor 2 van het gemiddelde van de werkelijke belkosten van de vóórgaande 12 maanden (met een minimum van € 100,-). U kunt de automatisch ingestelde limiet zelf verlagen in signON, ons online portal. Ons systeem controleert continue of uw limiet wordt overschreden. U ontvangt automatisch een e-mail wanneer uw limiet bijna is bereikt én wanneer uw limiet is overschreden. In dat geval wordt uw abonnement direct geblokkeerd en kunt u alleen nog bellen met 112 en gratis nummers.*



## Bijlage: Specificaties telefonie abonnement

### **ACM registratie**

Signet is als Telecom Provider geregistreerd onder nummer 941510

### **Telefonie**

Soort telefonie: VoIP, protocol SIP

Geschikt voor soort verbinding: ADSL, VDSL, SDSL, COAX, Glasvezel

Minimale beschikbaarheid op jaarbasis: 99,9% (beschikbaarheid wordt alleen gegarandeerd indien u een verbinding heeft met 99,9% beschikbaarheid op jaarbasis)

Maximaal toegestane packetloss op verbinding: < 1% packet loss

Maximaal toegestane jitter op verbinding: < 5 milliseconden

Geschikt voor fax: Conform T38 standaard en G.711a / alaw passthrough

Codec Standaard G.711a / alaw of Standaard G.711u / ulaw: Minimaal 100 Kbit/s bandbreedte per spraakkanaal nodig

Codec optioneel GSM: Minimaal 10 Kbit/s bandbreedte per spraakkanaal nodig

Codec optioneel G.729: Minimaal 40 Kbit/s bandbreedte per spraakkanaal nodig

### **Probleemoplostijden**

Compensatie bij niet halen Service Level parameters over periode dat daar niet aan voldaan is: 2 x abonnementsstarief

*\*De MttR is van toepassing nadat het abonnement werkend is opgeleverd.*

*N.b. garanties worden verleend op voorwaarde dat van het Signet netwerk gebruik wordt gemaakt.*

### **Factuurspecificatie**

Factuurspecificaties zijn mogelijk per maand / per categorie / per bestemming / per caller ID / gesorteerd op kosten.

Via het klantportaal kunt u gemaakte gesprekskosten tot 12 maanden terug inzien.