

Q&A Ziggo

Realisatie aansluitingen

Wat gaat er gebeuren als de aanleg gaat starten en wat kan ik dan verwachten?

Ten eerste zal de engineering compleet worden gemaakt, dat betekent dat onder andere gespecificeerd moet worden op welke adressen aansluitingen gerealiseerd moeten worden. Dit proces neemt 3 tot 4 weken in beslag. Vervolgens moet een vergunningsaanvraag ingediend worden bij de gemeente ten behoeve van de graafwerkzaamheden. De doorlooptijd voor de vergunningsaanvraag is ongeveer 10 weken. Wanneer de vergunning verleend is, stelt de aannemer een detailplanning op. Hij neemt dan ook contact op met betrekking tot de aansluitplanning met elke bewoner. Het kan minimaal 12 weken duren voordat de aansluitingen gerealiseerd zijn.

Ik heb begrepen dat er een glasvezel-aanleg gerealiseerd wordt aan de openbare weg, waarbij de aansluiting naar de woning een coaxkabel betreft. Klopt dit?

Nee, dit klopt niet. De hoofdverdeelkast wordt aangestuurd op glasvezel, het achterliggende netwerk is bestaat uit coaxkabel.

- Is de verbinding storingsvrij?
Ja, er worden hoogfrequent dichte materialen toegepast. Voor de binnen installatie bent u zelf verantwoordelijk voor het gebruiken van deugdelijke materialen.
- Veroorzaakt de verbinding een flessenhals-effect waar het gaat om snelheid en kwaliteit?
Nee.

Wordt de kabel van de openbare weg naar de woning gegraven of geschoten?

Als er gegraven kan worden, zal dat uitgevoerd worden. Bij siertuinen e.d. zal een raketboring gemaakt worden.

- Op welke diepte moet de kabel liggen?
De kabel wordt door onze aannemer op 60 cm diepte aangelegd.
- Mag ik ook zelf de graafwerkzaamheden uitvoeren om beschadiging van de bestrating tot een minimum te beperken?
In overleg met onze aannemer is dit mogelijk, houdt u er wel rekening mee dat dit niet leidt tot een lagere eigen bijdrage.

Hoeveel meter binnenleiding zit er in de aansluitkosten?

Wij gaan uit van 3 meter binnenleiding.

Tot hoever wordt de kabel aangelegd?

Bij deelname aan het aanlegproject wordt de kabel tot in de meterkast aangelegd. Mocht deze niet aanwezig zijn, dan wordt de kabel aan de straatzijde in de woonkamer naar binnen gebracht, dit gebeurt uiteraard in overleg met de u. Wilt u niet deelnemen aan het project dan wordt de kabel aan de straat op rol gelegd. Mocht u in de toekomst dan alsnog aangesloten willen worden, dan zult u daar zelf een aanvraag voor moeten doen bij Ziggo. U betaalt dan wel een hogere eigen bijdrage van €595,-.

Prijzen en inhoud pakketten

Welke producten zitten in de Alles-in-1 pakketten en wat zijn de prijzen van deze pakketten?

Connect Start & Play Start	Connect Complete & Play Complete	Connect Max & Play Max
Internet tot 40 / 4 Mbit/s <ul style="list-style-type: none">Toegang tot zo'n 2 miljoen WifiSpotsInternetbeveiliging Basis	Snel internet tot 120 / 12 Mbit/s <ul style="list-style-type: none">Toegang tot zo'n 2 miljoen WifiSpotsInternetbeveiliging Basis	Supersnel internet tot 200 / 20 Mbit/s <ul style="list-style-type: none">Toegang tot zo'n 2 miljoen WifiSpotsInternetbeveiliging Basis
Voordelig Vast Bellen	Voordelig Vast Bellen	Voordelig Vast Bellen
Digitale TV Standaard <ul style="list-style-type: none">60 tv-zenders, waarvan 27 in HD90 radiozendersTV Gemist<ul style="list-style-type: none">Tot 7 dagen terugkijken (gratis en betaald)Online tv-kijken<ul style="list-style-type: none">Binnen, buiten, overal op smartphone, tablet en laptop.Standaard Mediabox of CI+ module¹	Horizon TV Standaard <ul style="list-style-type: none">60 tv-zenders, waarvan 27 in HD90 radiozendersTot 4 programma's tegelijk opnemen<ul style="list-style-type: none">Live tv pauzeren en terugspoelen.Replay TV<ul style="list-style-type: none">Kijk gratis tot 7 dagen terug, ook begin gemist.MyPrime<ul style="list-style-type: none">Eindeloos genieten van 1.000 films en 1.000 afleveringen van series.Online tv-kijken<ul style="list-style-type: none">Binnen, buiten, overal op smartphone, tablet en laptop.Horizon Mediabox	Horizon TV Royaal <ul style="list-style-type: none">115 tv-zenders, waarvan 38 in HD90 radiozendersTot 4 programma's tegelijk opnemen<ul style="list-style-type: none">Live tv pauzeren en terugspoelen.Replay TV<ul style="list-style-type: none">Kijk gratis tot 7 dagen terug, ook begin gemist.MyPrime<ul style="list-style-type: none">Eindeloos genieten van 1.000 films en 1.000 afleveringen van series.Online tv-kijken<ul style="list-style-type: none">Binnen, buiten, overal op smartphone, tablet en laptop.Horizon Mediabox
€45,95 per maand	€59,95 per maand	€73,95 per maand

Kan ik gebruik maken van een speciale aanbieding wanneer er een aansluiting bij mij wordt gerealiseerd?

U kunt gebruik maken van de aanbiedingen die Ziggo op het moment dat uw aansluiting gerealiseerd is, voert. Wel zorgen we ervoor dat indien u zich inschrijft voor 11 februari u géén activatiekosten t.w.v. €17,50 hoeft te betalen.

Kunnen er ook zakelijke pakketten (SoHo) worden afgenomen?

Ja, dat is mogelijk. Geeft u dit aan bij uw inschrijving, indien de aanleg doorgaat wordt er contact met u opgenomen over de mogelijkheden.

Televisie

Heb ik overal in huis (dus ook op de bovenverdieping en in de tuin) toegang tot digitale televisie?

U kunt uw abonnement uitbreiden met een extra mediabox of een CI+ module (indien uw televisietoestel hiervoor geschikt is), waarmee u televisie kunt kijken op meerdere televisietoestellen.

Indien u bijvoorbeeld ook in de tuin gebruik wilt maken van digitale televisie van Ziggo, dan kunt u gebruik maken van de Horizon Go app.

Kan ik zonder problemen op een extra televisietoestel tv-kijken zonder dat dit invloed heeft op de beeldkwaliteit?

Ja, dit kan, wel zijn er aantal zaken waar u rekening mee moet houden om een goede beeldkwaliteit te realiseren:

- Gebruik een coaxkabel met een Kabel Keur logo.
- Gebruik een coaxkabel van maximaal 10 meter. Hoe groter de afstand tussen de tv en de wandcontactdoos, hoe slechter de kwaliteit van het tv-signaal wordt.

- Bij een coaxkabel van maximaal 10 meter gebruikt u een splitter om het analoge signaal door te zetten naar uw tweede televisietoestel.
- Bij een coaxkabel langer dan 10 meter gebruikt u een signaalversterker met meerdere uitgangen.
- Wilt u een CI+ module gebruiken? Controleert u dan eerst of uw televisie geschikt is voor CI+.

Is de verbinding met de 2e en 3e televisie via kabel of draadloos?

Indien u gebruik maakt van een Horizon Mediabox, dan heeft u de mogelijkheid om een Horizon Extra Mediabox af te nemen voor uw 2e en 3e televisie. Hierbij is het mogelijk om deze boxen te verbinden via een coaxkabel, netwerkkabel of draadloos. Echter is het signaal stabielier wanneer u een netwerkkabel of coaxkabel gebruikt.

Neemt u een Extra Standaard Mediabox dan kan deze alleen in combinatie met een SCART- of HDMI-kabel worden gebruikt.

Met hoeveel apparaten tegelijk kan ik de Horizon Go app gebruiken?

Online tv-kijken is op maximaal 3 apparaten tegelijk beschikbaar.

Internet

Mijn computer heeft geen wifi-aansluiting, is dat een probleem?

Nee, dat is geen probleem. U kunt uw computer naast draadloos ook verbinden met een kabel aan het modem. Hiervoor wordt bij uw modem een netwerkkabel bijgeleverd.

Welke kwaliteit heeft Internetbeveiliging Uitgebreid? Is het veilig genoeg voor online bankieren?

Internetbeveiliging Uitgebreid is van goede kwaliteit. Met Internetbeveiliging Uitgebreid kunt u veilig internetbankieren, online winkelen en surfen.

Wat zijn WifiSpots?

WifiSpots van Ziggo is een dienst waarbij internetklanten en/of mobielklanten van Ziggo zonder extra kosten gebruik kunnen maken van een extra draadloos netwerk op alle Ziggo wifi-modems.

Hoeveel netwerkkabels kunnen er op het modem worden aangesloten voor vaste verbindingen met apparatuur?

De modems bevatten 2 aansluitingen voor telefonie. Daarnaast zijn er 4 aansluitingen voor computers.

Installatie

Zorgt Ziggo voor installatie van de aan te sluiten apparatuur op meerdere apparaten?

Indien gewenst zorgt Ziggo ervoor dat een monteur uw diensten installeert. Hij zorgt ervoor dat uw diensten werken op 1 televisietoestel, 1 computer en 1 telefoon. Wilt u dat de monteur meerdere apparaten voor u aansluit, zoals een extra tv of computer, dan maakt de monteur dat voor €10 per kwartier voor u in orde. Extra kabels en stekkers kunt u dan tegen kostprijs meteen bij de monteur inkopen.

Ik heb de televisie, telefoon en computer op verschillende plekken in het huis staan, kan dat zo blijven?

Ja, dat kan u zult alleen wel kabels moeten gebruiken om de telefoon en computer te bereiken vanaf het modem. Hetzelfde geldt voor de televisie.

Overig

Waarom lopen de grenzen van het gebied zoals ze nu lopen?

De vastgestelde grenzen zijn bepaald op basis van de maximale kabellengtes en de bebouingsdichtheid.

- Kan er gekeken worden of de Oost Ravenweg en de Koeweg (incl. de Witte Berken) ook aangesloten kunnen worden? Hier is naar gekeken, helaas vallen deze door de te grote afstand buiten dit project.

De gemeente Epe heeft €100.000 op de begroting voor 2016 staan ten behoeve van de realisatie van snel internet in het buitengebied. Kunnen wij hier aanspraak op maken om zo de eigen bijdrage te verlagen?

Wij zijn nog aan het onderzoeken wat de plannen van de gemeente exact inhouden. Wij komen hier dan bij u op terug. Dit heeft geen invloed op de eigen bijdrage.

Wat is mijn opzegtermijn bij KPN en CanalDigitaal?

KPN:

- Het abonnement dat u wilt opzeggen loopt al langer dan 1 jaar. Wilt u binnen het eerste jaar uw abonnement opzeggen, dan kan het zijn dat er een afkoopsom in rekening wordt gebracht.
- Uw abonnement is na het eerste jaar maandelijks opzegbaar.
- Voor uitzetten van extra diensten zoals zenderpakketten en belopties gelden andere voorwaarden. Deze extra diensten kunt u in veel gevallen per direct uitzetten in MijnKPN.
- Houdt u rekening met 1 maand opzegtermijn.

CanalDigitaal:

Indien u uw abonnement wilt opzeggen, kunt u contact opnemen met 0900-9323 (€1 per gesprek).

Uiteraard raden wij u aan zelf telefonisch bij de KPN en CanalDigitaal te informeren naar uw persoonlijke situatie.

Kan ik de eigen bijdrage ook in termijnen aan Ziggo betalen?

Ja, u kunt de eigen bijdrage aan Ziggo ook in termijnen aan Ziggo betalen. Dit kan in 4, 5, of 6 termijnen, u moet dit wel bij ons aangeven. De kosten worden aan u gefactureerd op uw maandfactuur samen met uw abonnementskosten.

Tot wanneer kan ik me inschrijven? En hoe kan ik me inschrijven?

U kunt zich tot en met donderdag 11 februari 2016 inschrijven. Er wordt dan gekeken of het benodigde inschrijfpercentage behaald is. U kunt zich aanmelden via info@wisselsbelang.nl.

Word ik op de hoogte gehouden van de vorderingen?

Ja, u ontvangt elke week tot de uiterste inschrijfdatum een update van het Wissels Belang en Ziggo.