

Toets 1 als u hulp wilt over technische problemen. Toets 2 voor hulp over andere problemen.

Piep.

2

Piep.



Langs de zijlijn

Pom pom pom pom pom pom.
Al onze medewerkers zijn in gesprek. Een ogenblik geduld.
Klik.

Hallo. Waarmee kan ik u van dienst zijn?

Hallo. Met Hans Kuné. Ik zit een paar maanden in een vakantiehuisje. En ik heb enige

tijd geleden met een collega van u gebeld. Die heb ik gevraagd of ik mijn router mee kan nemen, zodat ik hier internet heb. Begrijpt u? En die collega zei: dat kan. Dat kan heel goed meneer. Geen probleem. Maak ik voor u in orde. Dan kunt u daar telefoneren en Internetten. TV-kijken hoefde niet, maar dat kon hij niet regelen, dat ik dan niet meer voor het TV kijken hoefde te betalen. Snapt u het nog?

Ja hoor. Ik snap het nog.

Prachtig. Maar ik heb nu mijn router hier aangesloten en hij doet het niet. Mijn computer ziet de router wel, maar ik kan niet internetten. En bellen ook niet.

O. Tjeetje. Ik zal eens even kijken. Heeft u een ogenblik geduld?

Ja hoor. Ik heb hier toch niets te doen.

Pom pom pom pom.

Klik.

Hallo meneer. Dank u wel voor uw geduld. Ik heb gezien dat de bestelling die mijn collega in het systeem heeft ingevoerd geannuleerd is. Daar heeft u helaas geen bericht van gekregen. Het blijkt dat er op vakantieparken geen connecties gerealiseerd kunnen worden. Allemachtig. Dus ik zit hier zonder Internet?

Nou nee, dat niet hoor. Uw vakantiepark heeft namelijk een hotspot. Die ziet uw computer ook. En daar kunt u dus gebruik

van maken. Als u tenminste een account bij ons heeft.

Dat heb ik. Ik heb immers een router. Dus ik ben op uw diensten geabonneerd.

Ja dat klopt. Inderdaad. Dan kunt u met uw username en password zo de hotspot op.

Juist ja. Maar dat account dat is dus niet het nummer dat op mijn router staat?

Nee. Nee, uw account is uw gebruikersnaam en het wachtwoord dat u bij ons ingevoerd heeft, toen u uw abonnement bij ons kreeg.

Oeps. Dat weet ik allemaal niet meer. Dat is zolang geleden. Kunt u mij een nieuw wachtwoord geven?

Euhm. Nee. Dat kan ik niet. Maar dat kunt u zelf doen. Als u Internet op gaat en naar onze website surft, dan kunt u daar zeggen dat u uw username en password vergeten bent, als u uw e-mailadres geeft. Dan sturen wij u een link toe en dan kunt u een nieuw account maken. En daarmee kunt u dan zo, hup, de hotspot op.

Ja, OK. Maar ik kan niet naar uw website toe, omdat ik Internet niet op kan, omdat mijn router het hier niet doet en ik ook niet meer weet wat mijnaccount is.

Oeps ja. U heeft gelijk. Tjeetje. Wat een probleem. Maar ik kan uw account niet aanpassen. Dat kan ik echt niet doen. Kunt u niet naar de burens toe en daar dan even internetten?

Ik heb hier geen burens.

Ojee. Het wordt echt moeilijk. Voor burens kan ik ook niet zorgen.

Nu ja. Ik verzin er wel wat op. Maar nu nog wat. Als ik straks via de hotspot werk, dan bel ik niet meer via mijn abonnement en ik internet ook niet meer via mijnabonnement en TV kijken gaat hier ook anders. Zou ik een ander abonnement kunnen krijgen? Zodat ik voor al die diensten die buiten het bereik van dit vakantiepark liggen, dan niet meer hoeft te betalen?

Een uitstekend idee, meneer. Natuurlijk. U heeft helemaal gelijk. U hoeft niet te betalen voor diensten die u niet afneemt. Ik verander uw abonnement tegelijk. Dat kan ik wel voor u doen. Eens even kijken, hoor. Ik geef u nu een basisabonnement. Dan houdt u uw account. Maar bellen en Internet zit er niet meer in.

En TV?

TV wel. Dat kan ik er geloof ik niet uithalen.

Nu ja. Dat moet er dan maar in blijven.

Dank u wel.

Niets te danken. Graag gedaan. Plezierige dag verder.

Toets 1 als u hulp wilt over technische problemen. Toets 2 voor hulp over andere problemen.

Piep.

2

Piep.

Pom pom pom pom pom pom. Al onze medewerkers zijn in gesprek. Een ogenblik geduld alsblief.

Klik.

Hallo. Waarmee kan ik u van dienst zijn?

Hallo. Met Hans Kuné. Ik heb een beetje een ingewikkeld verhaal. Ik zit hier in een vakantiehuisje en ik heb enige tijd gele-

den met een collega van u gebeld die mijn abonnement veranderd heeft. Die heeft mijn abonnement zo veranderd dat ik nu supersnel internet heb. Maar ik heb hier helemaal geen internet. Ik heb die supersnelheid niet nodig. Snapt u?

Ja zeker begrijp ik u. Ik zal de snelheid weer terugzetten naar normaal.

Euhm, nee. Ik heb helemaal geen snelheid nodig.

Helemaal geen snelheid?

Ik hoef niet op Internet. Want ik heb hier geen router. Ik zit op een hotspot. Ik heb mijn abonnement alleen nodig voor het account. Kunt u mij een leeg account geven?

Een leeg account? Ik geloof niet dat er lege accounts bestaan.

Nou ja. Doet er niet toe. Geef dan maar een vol account. Als Internet er maar van af gehaald wordt. En bellen. En TV. Want dat gebruik ik allemaal niet meer. Kunt u dat met terugwerkende kracht regelen?

Eens even kijken. O jee. Het systeem laat mij niets veranderen. Dat komt, omdat het systeem altijd enige tijd nodig heeft om een abonnementswijziging te verwerken. Dus ik kan dat nu niet veranderen. Kunt u daar morgen over terugbellen?

Toets 1 als u hulp wilt over technische problemen. Toets 2 voor hulp over andere problemen.

Piep.

2

Piep.

Pom pom pom pom pom pom. Al onze medewerkers zijn in gesprek. Een ogenblik geduld.

Klik.

Hallo. Waarmee kan ik u van dienst zijn?

Ik heb enige tijd geleden met een collega van u gebeld om te vragen of die mijn router aan zou kunnen sluiten in mijn vakantiehuisje, waar ik momenteel zit, maar dat kon niet en toen heb ik met een andere collega gebeld en die heeft het abonnement veranderd, maar die heeft mij snel internet gegeven en dat wil ik helemaal niet en toen heb ik geloof ik nog een keer gebeld, ik weet het niet precies meer, maar kunt u mij een eenvoudig basisabonnement geven, met niets erin?

Een eenvoudig basisabonnement met niets erin. U bedoelt: alleen internet, bellen en TV.

Nee, ik bedoel geen Internet, geen TV en geen bellen. Alleen een account. En liefst ook geen kosten. Snapt u. En dat met terugwerkende kracht.

Ahum. OK. Eens even kijken. Ja, ik zie hier een melding van een collega. En nog een melding. Eens even kijken. O Jee. Ik kan nu niets voor u veranderen. Het systeem is namelijk nog bezig alle veranderingen te verwerken. Ik zal melden dat u niets wilt. Maar wel een abonnement als ik dat goed begrijp.

Zo is het.

Nou ik probeer het, meneer.

Dank u wel.

Niets te danken. Plezierige dag verder nog. Zelfde. En tot morgen dan maar weer, hè? Tot morgen, meneer. Bij mij, of bij één van mijn collegae.