

In dit document vind je de meest voorkomende vragen over de mobiele abonnementen van Youfone Zakelijk via XSbyte.

Vraag Antwoord	
Van welk netwerk maakt Youfone gebruik?	KPN
Is de kwaliteit van Youfone hetzelfde als KPN?	Ja 1-op-1 dezelfde kwaliteit. Youfone is MVNO van KPN. In dit model maakt Youfone volledig gebruik van het KPN netwerk, de roaming afspraken en alle systemen van KPN. Dit betekent dus 100% dezelfde kwaliteit als KPN.
Mag KPN zichzelf voorrang verlenen over het netwerk?	Nee Dit is uitgesloten. Hier is een 'nondiscriminatie' clausule voor opgenomen dat KPN zichzelf technisch niet mag bevoordelen t.o.v. Youfone. Er is wel een uitzondering, KPN heeft het recht om nieuwe innovaties als eerste zelf te introduceren. Dit wordt met een vertraging vrijgegeven aan Youfone.
Hoe ziet de SIM-kaart eruit?	De fysieke SIM-kaart zal altijd in Youfone huisstijl zijn.
Wat is de SPN-naam (provider naam) in het scherm?	De SPN-naam in het scherm (provider naam) is Youfone op Android toestellen en KPN of Youfone op Apple toestellen. De SPN-naam is niet te wijzigen.
Zitten er kosten aan de fysieke SIM-kaart verbonden?	Nee

Heeft Youfone ook een eSIM?	Ja Tegen een meerprijs van € 7,50 per activatie
Heeft Youfone 5G ?	Ja Youfone heeft 5G beschikbaar met de snelheid van max. 256 Mbit/s.
Werkt bellen met 4G (VoLTE) ?	Ja Afhankelijk of het betreffende mobiele apparaat dit ondersteunt.

Vraag Antwoord

Werkt bellen met WiFi (VoWiFi) ?	Ja Afhankelijk of het betreffende mobiele apparaat dit ondersteunt.
Werkt visueel voicemail?	Zeker! Mocht je niet weten wat het is: Het is een nieuwe voicemail methodiek, waarbij voicemail als audio bestand binnenkomt. Op Apple devices zit dit standaard in de native dailer app, op Android als download in de Youfone app (te downloaden uit play store)
Welke looptijden biedt Youfone Zakelijk?	Je kunt de abonnementen van Youfone Zakelijk afsluiten o.b.v.: <ul style="list-style-type: none"> - 3 jaar - 2 jaar - 1 jaar - 1 maand
Wat is het prijsverschil tussen de looptijden?	Hoe langer je het abonnement vastzet, hoe meer prijsvoordeel. 3-jarige abonnementen zijn het voordeligst.

<p>Krijgen nieuwe abonnementen een nieuwe einddatum?</p>	<p>Nee</p> <p>Uitbreidingen krijgen dezelfde einddatum als alle andere nummers. We noemen dit uniforme contracteinddatum. De looptijd van het contract start bij activatie van het eerste nummer. Alle toekomstige uitbreidingen krijgen dezelfde einddatum. Wel zo makkelijk.</p>
<p>Delen de abonnementen onderling data?</p>	<p>Ja, alle abonnementen van hetzelfde type delen de databundel met elkaar. Alle data die 'over' is bij een bepaalde gebruiker wordt ter beschikking gesteld aan alle andere gebruikers. Een individuele SIMkaart mag tot 60GB data gebruiken uit de gemeenschappelijke bundel.</p>
<p>Wat betekent de Fair Use Policy?</p>	<p>Abonnementen met een databundel van dezelfde grootte, delen hun data met elkaar tot een maximum (!) van 60GB per individueel abonnement. Hierboven betaal je een scherp buiten bundel tarief.</p> <p>Abonnementen met onbeperkt bellen/SMS'en kunnen tot een maximum van 4.000 minuten of sms berichten per individueel abonnement. Hierboven betaal je een scherp buiten bundel tarief.</p>
<p>Kan ik in heel de EU bellen, sms'en en MB's verbruiken?</p>	<p>Ja</p> <p>Overall binnen de EU (en het VK) zijn de spraak- en databundel van Youfone Zakelijk geldig. Binnen deze bundel kun je zorgeloos bellen, sms'en of internetten. Voor meer informatie, zie de dienstbeschrijving</p>

Vraag Antwoord

Kun je kosteloos bellen van NL naar EU landen?	Ja Op de Youfone Zakelijk abonnementen kun je onbezorgd bellen in heel de EU (en VK) zonder extra kosten. Dus zowel van NL naar EU als andersom. Dit is een belangrijk verschil t.o.v. de Youfone particuliere abonnementen.
Kan ik buiten de EU mobiel Internet gebruiken?	Ja, indien toegestaan vanuit jouw netwerkprofiel. Dit kan worden ingesteld per SIM-kaart.
Worden er hoog verbruik notificaties gestuurd?	Ja
Wat zijn de buiten bundel kosten op data?	€ 0.05 per MB in heel de EU, voor alle buitenbundel tarieven, zie prijslijst Youfone Zakelijk.
Is een data plafond mogelijk?	Nee Wel kan er een handmatige blokkering op data worden uitgevoerd door de helpdesk van XSbyte.
Is nummerbehoud mogelijk bij overstap naar Youfone?	Ja, dit is kosteloos.
Waar vind ik de pincode van de simkaart?	Deze vind je op de achterzijde van de kaart die wordt meegeleverd bij de 3-in-1 simkaart.
Kan ik deze pincode wijzigen?	Ja Dit doe je handmatig via het instellingenmenu van jouw telefoon.
Kunnen abonnementen gedurende de looptijd worden aangepast?	Ja

	Gedurende de looptijd van je contract kun je abonnementen flexibel up- en downgraden per eerstvolgende kalendermaand.
Activatie nummer gedurende de maand?	Naar rato wordt de databundel toegekend, ook worden de abonnementskosten naar rato doorbelast.

Vraag Antwoord	
Wat is het verschil met Youfone particuliere abonnementen?	<p>De particuliere abonnementen van Youfone liggen doorgaans in prijs lager dan Youfone Zakelijk. Op de zakelijke abonnementen zitten vele zakelijke voordelen inbegrepen die het prijsverschil waarborgen. Wat zijn de belangrijkste verschillen van particulier t.o.v. Youfone Zakelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> - meerdere abonnementen per contract - Bij afsluiten nieuw abonnement, nieuw contract tegen het dan geldende aanbod. - Zakelijke (BTW) factuur - Uniforme contracteinddatum mogelijk over meerdere abonnementen. - Flexibiliteit. Op en afschalen van data is mogelijk. - Bellen naar EU zit in het abonnement. - Service en support via Customer Care van XSbyte.

	<ul style="list-style-type: none"> - Doorlooptijden SIMwissel, nieuwe activaties per direct mogelijk.
Buitenbundeltarieven Youfone Zakelijk binnen EU	<ul style="list-style-type: none"> - Per MB € 0,02 - Per min. € 0,10 - Per sms € 0,06
Vraag Antwoord	
Kan ik zelf bij het beheer van mijn Youfone abonnementen?	Ja, dit kan op verzoek worden ingeschakeld
Kan de klant zelfstandig operationele handelingen uitvoeren?	<p>Ja</p> <p>Denk daarbij aan onder andere blokkades, internationale voordeel databundels, wijzigen netwerkprofielen en aanvragen SIMwissels.</p>

<p>Kan een SIM-kaart worden geblokkeerd?</p>	<p>Ja</p> <p>Door XSbyte kan een SIM-kaart worden geblokkeerd. Hier zijn twee opties:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hardblock - Softblock <p>In geval van softblock kan gebruiker nog wel worden gebeld, maar niet meer zelf uitbellen of data verbruiken.</p>
<p>Is het mogelijke mobiel internet te blokkeren?</p> <p>Is het mogelijk om Roaming aan of uit te zetten</p>	<p>Ja</p> <p>Op gebruikersniveau kan het mobiele internet handmatig worden geblokkeerd.</p> <p>Ja</p> <p>Dit kan d.m.v. netwerkinstellingen per gebruiker</p>
<p>Kunnen service -en entertainmentnummers worden geblokkeerd?</p>	<p>Ja</p> <p>Dit kan d.m.v. netwerkinstellingen per gebruiker.</p> <p>Hetzelfde geldt voor premium sms. Zo voorkom je dat de klant onverwachte hoge kosten maakt.</p>

Vraag Antwoord

Welke netwerkinstellingen kunnen er worden ingesteld?

Er zijn diverse netwerkinstellingen te bepalen:

- Voicemail
- Servicenummers (zoals 0800 en 0900 nummers)
- Entertainment nummers (zoals 0909 en 0906)
- Premium sms
- Bellen in het buitenland (roaming)
- Mobiel internet in de EU (roaming)
- Internet buiten de EU (voordeelbundels voordeellanden en Rest van de Wereld)

Wat zijn de netwerkprofielen?

Bij order inleg (nummer portering of nieuwe activatie) zal er een netwerkprofiel moeten worden gekozen. Youfone Zakelijk biedt 4 profielen:

- Basis
- Standaard
- Internationaal
- Alles

Netwerkinstellingen in basis profiel

Door het Basisprofiel te selecteren kan de gebruiker gebruik maken van:

- Voicemail
- Servicenummers

Netwerkinstellingen in standaard profiel (zonder specifiek verzoek wordt dit standaard ingesteld)	Door standaard te selecteren kan de gebruiker gebruik maken van: - Voicemail - Servicenummers - Roaming instellingen
Netwerkinstellingen in internationaal profiel	Door Internationaal te selecteren kan de gebruiker gebruik maken van: - Voicemail - Servicenummers - Roaming instellingen - Instellingen voor internet buiten de EU
Netwerkinstellingen in alles profiel	Door alles te selecteren kan de gebruiker gebruik maken van: - Voicemail - Servicenummers - Roaming instellingen - Instellingen voor internet buiten de EU - Entertainment nummers - Premium SMS

Vraag Antwoord

Kan een netwerkinstelling later worden aangepast?	Ja Dit kan altijd, maar is een handmatige handeling per gebruiker of groep.
Kan bellen naar het buitenland worden geblokkeerd?	Ja Dit kan d.m.v. netwerkinstellingen per gebruiker. Er is geen onderscheid te maken tussen EU en buiten EU.

Hoe verkrijg je inzicht in eventuele gemaakte buitenbundelkosten?	Hiervoor verwijzen we naar de rapportage 'CDRs'. Dit rapport betreft alle verbruiksdetails. Hierin staan duidelijk de buitenbundelkosten vermeld.
Is een specificatie op kostenplaats mogelijk?	Ja
Wat zijn de APN instellingen voor Youfone abonnementen?	Mocht de standaard APN die vanuit het KPN netwerk wordt aangeboden niet werken, dien je Portalmmm.nl als APN in te stellen voor het gebruik van mobiel internet vanaf jouw mobiele device.