



jouw partner in verbinding

Mobiele telefonie

Purple / MobileOnCloud, Maxitel Mobiel en KPN Mobiel

Inhoud

01	Inleiding en dienstenoverzicht	03
	De drie diensten en de opbouw van deze beschrijving	
02	Bellen, sms en mobiele data	04
	Netwerk, APN, 112, bediening, voicemail en servicenummers	
03	SIM, eSIM en nummerbeheer	11
	Activeren, nummerbehoud, toestelwissel en blokkeren	
04	Verbruik en buitenland	12
	Bundels, fair use, kostenbescherming en roaming	
05	Overeenkomst en facturatie	15
	Bestelling, looptijd, wijzigingen en beëindiging	
06	Purple / MobileOnCloud	16
	Odido met telefooncentrale-integratie en aanvullende datamogelijkheden	
07	Maxitel Mobiel	22
	Abonnementsvormen, volledige fair use, datadelen, MultiSIM en contract	
08	KPN Mobiel	26
	Mobiele telefonie op KPN en de werking van aanvullende opties	
09	Verantwoordelijkheden	28
	Beschikbaarheid, beveiliging, nummergebruik en actuele NAW-gegevens	
10	Zone-indelingen	30
	Landen en netwerken voor Purple, Maxitel Mobiel en KPN Mobiel	
11	Hulp nodig?	34
	Procedure vraag of storing melden en contactgegevens	

Inleiding en dienstenoverzicht

Maxitel levert mobiele telefonie voor uw organisatie. U kunt kiezen uit drie diensten: Purple / MobileOnCloud, Maxitel Mobiel en KPN Mobiel. U sluit de dienstverlening af bij Maxitel. Het gebruikte mobiele netwerk en de aanvullende functies verschillen per dienst.

Drie diensten in één overzicht

Dienst	Netwerk	Werking
Purple / MobileOnCloud	Odido	Mobiele telefonie met de mogelijkheid uw mobiele aansluiting als onderdeel van een Maxitel-telefooncentrale of eigen telefooncentrale te gebruiken.
Maxitel Mobiel	Odido	Mobiel bellen, gebeld worden, sms en internet. Geen koppeling als SIP-extensie aan een telefooncentrale binnen deze dienst.
KPN Mobiel	KPN	Mobiel bellen, gebeld worden, sms en internet. Deze beschrijving omvat de mobiele dienst, niet het volledige vaste of geïntegreerde KPN-portfolio.

Zo leest u dit document

Hoofdstukken 2 tot en met 5 beschrijven de algemene werking. In hoofdstuk 2 staat daarnaast de bediening van mobiele spraakfuncties voor Purple en Maxitel Mobiel. Lees ook het hoofdstuk van uw gekozen dienst voor aanvullingen en verschillen. De beschikbaarheid van functies en opties volgt uit uw bestelling. Een genoemd netwerk of een technisch geschikte telefoon betekent niet dat iedere optie automatisch is geactiveerd.

Wat in de prijslijst en overeenkomst staat

Document	Informatie
Deze dienstbeschrijving	Werking, functionele mogelijkheden, verantwoordelijkheden en beperkingen van de drie diensten.
Toepasselijke prijslijst	Beschikbaar aanbod, prijzen, inbegrepen verbruik, maximale snelheden, afrekeneenheden, roaminglanden en aanvullende opties.
Overeenkomst en gebruiksvoorwaarden	Uw gekozen dienst, geactiveerde opties, looptijden, opzegtermijnen en eventuele aanvullende afspraken. Lees deze samen met de productspecifieke voorwaarden en Fair Use Policy in deze dienstbeschrijving.

Bellen, sms en mobiele data

Mobiele dienstverlening via Odido of KPN.

Purple / MobileOnCloud en Maxitel Mobiel gebruiken het mobiele netwerk van Odido. KPN Mobiel gebruikt het KPN-netwerk. De simkaart of eSIM identificeert uw aansluiting op het netwerk. De afgenomen dienst en uw toestel bepalen welke functies u kunt gebruiken.

Onderdeel	Algemene werking
Bellen en gebeld worden	U gebruikt de gewone belfunctie van uw mobiele toestel. Gesprekken lopen via de mobiele dienst en bij een ingerichte Purple-koppeling eventueel via uw telefooncentrale.
Sms	Verzenden en ontvangen voor zover ondersteund door de aansluiting en bestemming. Een standaard sms bevat maximaal 160 tekens. Bij bijzondere tekens of langere berichten kunnen meerdere sms-berichten worden verwerkt.
Mobiele data	Internet via beschikbare mobiele technieken en het afgesproken snelheidsprofiel. Apps, updates, synchronisatie en een persoonlijke hotspot kunnen ook op de achtergrond data verbruiken.
Nummerweergave	U belt met een toegestane nummerweergave van uw aansluiting. Anoniem uitbellen is afhankelijk van de beschikbare instelling. Bij Purple kan uw telefooncentrale de uitgaande nummerweergave bepalen.
Wisselgesprek en doorschakelen	Afhankelijk van toestel en inrichting kunt u een tweede gesprek aannemen of een oproep doorschakelen. Een doorgeschakeld gesprek kan uitgaand verkeer veroorzaken. Bij Purple kan de telefooncentrale de vervolgroute bepalen.
Voicemail	Afhandeling via het mobiele netwerk of de gekoppelde telefooncentrale. Begroeting, toegangscode, notificaties en afluisteren worden binnen die oplossing ingesteld. Bewaartermijnen kunnen per oplossing verschillen.
Gebruik van het mobiele nummer	Gebruik de aansluiting en het nummer voor het doel waarvoor ze zijn uitgegeven. Voor uitsluitend data, routers of machinecommunicatie kan een daarvoor bestemde aansluiting en nummerreeks nodig zijn.

Redundant uitgevoerd netwerk

De mobiele netwerkvoorzieningen zijn geografisch redundant ingericht. Applicatieservers en netwerkelementen zijn over meerdere locaties verdeeld. Bij uitval van een locatie kan verkeer door andere delen van het netwerk worden overgenomen. KPN verdeelt deze voorzieningen over vier locaties. Ook het Odido-netwerk voor Purple en Maxitel Mobiel gebruikt meerdere locaties.

Redundantie van het kernnetwerk voorkomt niet iedere storing. Uw verbinding blijft mede afhankelijk van een bereikbaar antenne-opstelpunt, de verbinding naar het kernnetwerk, uw toestel en eventuele wifi of eigen telefooncentrale.

Alleen data. Een aansluiting die uitsluitend voor mobiele data wordt geleverd is niet automatisch geschikt voor gewone telefoongesprekken of alle berichtendiensten.

Bereikbaarheid bij stroomuitval

De Nederlandse mobiele netwerken gebruiken noodstroomvoorzieningen bij antenne-opstelpunten. Bij een plaatselijke stroomuitval kan deze voorziening communicatie tot maximaal twee uur ondersteunen. Dit is geen gegarandeerde overbruggingstijd op iedere locatie. De werkelijke beschikbaarheid hangt onder meer af van de betrokken locatie, belasting, verbindingen en de omvang van de storing.

Om capaciteit en bereikbaarheid zo lang mogelijk te behouden, kan de mobiele datasnelheid tijdelijk worden verlaagd. Na herstel worden de normale netwerkvoorzieningen weer ingezet. Uw eigen toestel moet voldoende geladen zijn. Wifi-bellen werkt alleen zolang ook het lokale wifi-netwerk en de internetverbinding beschikbaar zijn.

Drukke gebieden en evenementen

Situatie	Werking van het netwerk
Drukke gebieden	Netwerkbeheerders breiden dekking en capaciteit uit waar veel gebruikers samenkomen. Extra antennes en kleine basisstations, ook small cells genoemd, kunnen het reguliere netwerk aanvullen, bijvoorbeeld bij stations, winkelgebieden en pleinen.
Evenementen	Bij grote bezoekersaantallen kan de netwerkbeheerder aanvullende capaciteit of tijdelijke zendapparatuur inzetten. Dit gebeurt op basis van planning en lokale mogelijkheden. Extra apparatuur betekent niet dat iedere gebruiker onder alle omstandigheden dezelfde snelheid behoudt.
Calamiteiten en piekbelasting	Als veel gebruikers tegelijk bellen of internetten, kan de beschikbare capaciteit worden verdeeld of het dataverkeer tijdelijk worden beperkt. Een netwerk kan de datasnelheid verlagen om capaciteit voor spraak en de bereikbaarheid van hulpdiensten vrij te houden.

Voorrang van spraakverkeer

Bij grote drukte kan het netwerk maatregelen nemen om spraakverkeer bruikbaar te houden. Noodoproepen worden met prioriteit behandeld. Een gewone zakelijke aansluiting krijgt daarmee niet automatisch exclusieve capaciteit of een garantie op bereikbaarheid tijdens een calamiteit.

Veilige toegang en bescherming tegen misbruik

De mobiele netwerken worden continu bewaakt. Netwerkbeheerders testen protocollen en toepassingen, filteren ongewenst verkeer en gebruiken firewalls en fraudedetectie. Maatregelen kunnen onder meer bestaan uit het weren van ongeautoriseerde spam-sms en het selectief onderscheppen van schadelijk verkeer bij een DDoS-aanval.

Deze maatregelen verminderen risico's, maar vervangen geen beveiliging van uw telefoon, beheeraccount of bedrijfsnetwerk. Houd software actueel, beveilig toegangscode en meld verlies of vermoedelijk misbruik direct. Netwerkbeveiliging garandeert niet dat iedere aanval of iedere ongewenste kostenpost wordt voorkomen.

Mobiele netwerktechnieken

Techniek	Betekenis en aandachtspunten
2G / GSM	Oudere techniek voor spraak, sms en beperkte data. Purple ondersteunt geen 2G. Ook bij Maxitel Mobiel is 2G in Nederland niet beschikbaar. KPN houdt het 2G-netwerk beschikbaar tot 1 december 2027. Controleer tijdig oudere telefoons en ingebouwde modules.
3G / UMTS	Oudere techniek voor spraak en data. Voor Purple en Maxitel Mobiel is 3G in Nederland niet meer beschikbaar sinds 1 augustus 2026. Gebruik geen uitsluitend op 3G werkende apparatuur. Buitenlandse netwerken kunnen andere uitfaseringsdata hanteren.
4G / LTE	Mobiele datatechniek met spraak via VoLTE. Een 4G-toestel moet ook geschikt zijn voor VoLTE op het gebruikte netwerk om daarmee te bellen.
4G+ / LTE Advanced	Combineert meerdere frequentiebanden voor een datasessie. Hierdoor kan meer capaciteit en een hogere datasnelheid beschikbaar zijn. Toestel en netwerk moeten de gebruikte combinaties ondersteunen.
5G / New Radio	Biedt extra datacapaciteit, hogere mogelijke snelheden en een lagere vertraging. Het afgenomen snelheidsprofiel blijft bepalend. Spraak via 5G heet VoNR (Voice over New Radio). Een 5G-aanduiding op het toestel betekent niet automatisch dat VoNR beschikbaar is. Spraak kan via VoLTE blijven lopen.
VoLTE	Bellen via 4G, met snelle gespreksopbouw en de mogelijkheid gelijktijdig mobiele data te gebruiken. De spraakverbinding wordt als mobiel gesprek verwerkt en verbruikt geen MB's uit de databundel. Apps die tijdens het gesprek data gebruiken doen dat wel.
VoWiFi / wifi-bellen	Bellen via een geschikt wifi-netwerk wanneer de mobiele dienst en het toestel dit ondersteunen. Het gesprek volgt de mobiele belafspraken en is niet automatisch gratis. Overgang tussen wifi en VoLTE is afhankelijk van toestel, instellingen en dekking.
HD-Voice	Breedband spraakaudio die stemmen natuurlijker en duidelijker kan laten klinken. HD-Voice vereist ondersteuning in de volledige gespreksverbinding. Ondersteuning aan één kant garandeert daarom niet bij ieder gesprek HD-kwaliteit.

Internetsnelheid

Purple en Maxitel Mobiel volgen dezelfde technische snelheidsopzet. De reguliere technische opzet gaat uit van maximaal 300 Mbit/s download en 100 Mbit/s upload, afhankelijk van het afgenomen profiel. Een lager profiel of een overeengekomen profiel met de maximaal beschikbare netwerksnelheid kan hiervan afwijken. Het KPN-netwerk kan met geschikte 4G+/5G-technieken en apparatuur downloadsnelheden boven 1.000 Mbit/s bieden. Ook daar bepaalt het afgenomen profiel welke snelheid beschikbaar is.

Dit zijn mogelijke of maximale snelheden, geen gegarandeerde prestaties. Afstand tot de antenne, gebouwen, weersomstandigheden, beweging, frequentiebanden, drukte, het toestel en de gebruikte internetdienst beïnvloeden de werkelijk beschikbare snelheid.

Toestelgeschiktheid. Controleer ondersteuning voor de Nederlandse frequenties, VoLTE, wifi-bellen en eSIM. Een geïmporteerd toestel of oude firmware kan functies missen, ook als de techniek op de verpakking wordt genoemd.

Internettoegang en APN-instellingen

De APN bepaalt via welke toegang uw toestel een mobiele dataverbinding opbouwt. Gebruik de instelling van uw eigen dienst. Een gedeeld mobiel netwerk betekent niet dat dezelfde APN moet worden gebruikt.

Dienst	Standaard-APN	Gebruik
Purple / MobileOnCloud	mobapn.net	Reguliere mobiele internettoegang van Purple.
Maxitel Mobiel	keepme.online	Reguliere mobiele internettoegang van Maxitel Mobiel.
KPN Mobiel	internet	Reguliere mobiele internettoegang van KPN Mobiel.

Volg voor overige velden de oplevergegevens. Bij Maxitel Mobiel zijn voor de standaard-APN geen gebruikersnaam en wachtwoord nodig. Laat overige waarden op de aangeleverde standaard staan. Een private APN, vast IP-adres of andere bijzondere datadienst kan afwijkende instellingen hebben.

Toestellen kunnen netwerkgegevens automatisch ontvangen. Na een activatie of wijziging kan het nodig zijn het toestel opnieuw te starten. Wijzig instellingen voor IMS of andere interne netwerkdiensten niet zelf zonder instructie. Wifi-bellen vereist daarnaast een geschikt lokaal wifi-netwerk en een werkende internetverbinding.

112 bellen met of zonder simkaart

Bij een noodsituatie kunt u in Nederland 112 bellen zonder beltegoed en zonder een geldige simkaart of actief eSIM-profiel. Is uw eigen aanbieder niet bereikbaar, dan kan het toestel een ander beschikbaar mobiel netwerk gebruiken. Er moet wel een bruikbare radioverbinding met een geschikt netwerk mogelijk zijn. Zonder bereik van enig geschikt netwerk komt ook een noodoproep niet tot stand.

Een noodoproep krijgt voorrang. Gebruik de gewone belfunctie van uw telefoon en kies precies 112, zonder prefix voor een lijn of telefooncentrale. Geef uw locatie mondeling door. Waar toestel en netwerk dit ondersteunen, kan Advanced Mobile Location (AML) aanvullende locatiegegevens aan de meldkamer leveren.

Zonder simkaart worden uw normale abonnementsgegevens niet meegestuurd. De meldkamer kan u dan niet op uw mobiele nummer terugbellen als de verbinding wegvalt. Bel in dat geval zelf opnieuw 112. De ondersteuning van noodoproepen zonder simkaart kan buiten Nederland verschillen.

Test nooit met 112. Gebruik gewone telefoonnummers om uw aansluiting te testen. Zorg bij bedrijfskritische toepassingen voor een passende noodvoorziening en ga niet uit van onbeperkte noodstroom of mobiele dekking.

Bediening bij Purple en Maxitel Mobiel

Onderstaande instructies zijn voor mobiele spraakfuncties op Purple en Maxitel Mobiel. Gebruik de gewone telefoon-app. Kies bij een toestel met twee simkaarten eerst de juiste aansluiting. Toets een netwerkcode in en druk op de beltoets. Wacht op de bevestiging van het netwerk. Bij een foutmelding mag u niet uitgaan van een geslaagde wijziging.

Alleen Purple. Bij deze dienst kunnen gesprekken via de telefooncentrale lopen. Netwerkkodes wijzigen niet automatisch het belplan, de wachtrij of de voicemail van de telefooncentrale. Stem met uw beheerder af welke bediening voor uw aansluiting is ingericht.

Wisselgesprek activeren

Van toepassing op Purple en Maxitel Mobiel.

Met wisselgesprek krijgt u tijdens een gesprek een melding van een tweede inkomende oproep. Kies op het scherm voor het aannemen van de tweede oproep en het in de wacht zetten van de eerste. Met de wisselknop schakelt u tussen beide gesprekken. Kies niet voor het beëindigen van het eerste gesprek als u dit wilt behouden.

Handeling	Netwerkcode
Wisselgesprek aan	*43#
Wisselgesprek uit	#43#
Status opvragen	*#43#

U kunt wisselgesprek ook instellen in de oproepinstellingen van een geschikt toestel. Een onbeantwoorde tweede oproep volgt de ingestelde afhandeling, bijvoorbeeld voicemail of een telefooncentrale-route. Dit is niet altijd dezelfde route als bij in gesprek.

Een gesprek in de wacht zetten

Van toepassing op Purple en Maxitel Mobiel.

Kies tijdens een gesprek **Wacht** of **In de wacht** en hervat het gesprek met dezelfde knop. Wachtstand heeft doorgaans geen afzonderlijke activeringscode; de bediening hangt af van toestel en dienst. De knop **Dempen** zet alleen uw microfoon uit en is niet hetzelfde als wachtstand. Een gesprek in de wacht blijft verbonden en kan blijven meetellen als belverbruik.

Conference call

Van toepassing op Purple en Maxitel Mobiel, indien ondersteund.

Als de aansluiting en het toestel dit ondersteunen, kiest u tijdens het eerste gesprek **Voeg gesprek toe**, belt u de volgende deelnemer en kiest u na beantwoording **Voeg samen**. Native conference calling via VoLTE is niet standaard toegezegd voor Purple en Maxitel Mobiel. Laat de beschikbaarheid vooraf bevestigen; een 4G- of 5G-verbinding alleen is niet voldoende.

Alleen Purple. Bij deze dienst kan een conferentie via de telefooncentrale worden ingericht. Als de MobileOnCloud-platformbediening met *3 voor uw aansluiting is geactiveerd: druk tijdens het gesprek op *3, kies de extra deelnemer gevolgd door # en druk na beantwoording op 0 om samen te voegen. Gebruik deze reeks niet als uw eigen telefooncentrale andere functiecodes hanteert.

Controleer de belafhandeling. Wisselgesprek, wachtstand en een conferentie zijn verschillende functies. Bij meerdere gelijktijdige gesprekken kan elke gespreksverbinding afzonderlijk meetellen voor het verbruik.

Doorschakelen en nummerweergave

Deze netwerkbediening is voor Purple en Maxitel Mobiel. Doorschakelen stuurt een inkomende oproep naar een ander nummer. Het is iets anders dan tijdens een bestaand gesprek iemand doorverbinden.

Doorschakelen in- en uitschakelen

Van toepassing op Purple en Maxitel Mobiel.

Vervang NUMMER door de volledige bestemming, bij voorkeur in internationaal formaat met + en landcode. Laat bij een Nederlands nummer na +31 de eerste nul weg. Gebruik geen spaties in de code. Voer de code exact in zoals hieronder en druk op de beltoets. **Voeg geen afsluitend hekje (#) toe.**

Situatie	Activeren	Uitschakelen
Altijd	**21*NUMMER	**21*
In gesprek	**67*NUMMER	**67*
Geen bereik	**62*NUMMER	**62*

Bij uitschakelen laat u het bestemmingsnummer weg; de code eindigt op het sterretje. Bij actief wisselgesprek kan een tweede oproep worden aangeboden in plaats van direct de doorschakeling bij in gesprek te volgen.

Alleen Purple. Routes in de telefooncentrale staan los van deze doorschakelingen. Controleer met uw beheerder ook de afhandeling in de telefooncentrale.

Test een wijziging door vanaf een ander gewoon telefoonnummer te bellen. Werkt de instelling niet, laat Maxitel deze dan controleren. Een doorgeschakelde verbinding kan als uitgaand gesprek worden berekend, ook bij roaming.

Nummerweergave en anoniem bellen

Van toepassing op Purple en Maxitel Mobiel.

Voor één anoniem mobiel gesprek zet u #31# direct voor het te bellen nummer en drukt u op de beltoets. Voor blijvende afscherming gebruikt u de instelling voor beller-ID of nummerweergave in uw toestel, waar ondersteund. Controleer de werking met een gewone testoproep.

Alleen Purple. Bij deze dienst kan de telefooncentrale het uitgaande nummer en de afscherming bepalen. Laat daar de gewenste presentatie instellen als gesprekken via de telefooncentrale lopen.

Anoniem bellen geeft geen recht om een willekeurig ander nummer mee te sturen. Nummerafscherming geldt niet voor 112. Sommige ontvangers weigeren anonieme oproepen.

Voicemail en servicenummers

De mobiele voicemail is bij Purple, Maxitel Mobiel en KPN Mobiel bereikbaar via **1233**. De verkorte klantenserviceroute naar Maxitel is bij alle drie **1200**. Deze nummers gebruikt u vanaf de betreffende mobiele aansluiting; zij zijn niet bedoeld als volledige internationale telefoonnummers.

Voicemail in Nederland

Bel **1233** en volg het gesproken menu voor de eerste inrichting, uw begroeting, toegangscode en het afluisteren van berichten. Controleer afzonderlijk wanneer oproepen naar voicemail gaan: bij geen antwoord, bij in gesprek of bij onbereikbaarheid. Een ingerichte mailbox betekent niet automatisch dat alle gewenste doorschakelingen actief zijn.

Alleen Purple. Bij deze dienst kan de voicemail van de telefooncentrale, bijvoorbeeld Maxitel Flow Voicemail, de mobiele voicemail vervangen. Welke mailbox u via 1233 bereikt, hangt dan af van de ingerichte route. Spreek met uw beheerder af welke mailbox wordt gebruikt en hoe u deze bedient, om dubbele of onverwachte afhandeling te voorkomen.

Voicemail buiten Nederland

Stel vóór vertrek een persoonlijke voicemailpincode in. Deze kan nodig zijn om vanuit het buitenland of vanaf een andere telefoon berichten af te luisteren. De voicemailpincode is iets anders dan de sim-pincode of PUK-code. Bewaar haar veilig en gebruik geen eenvoudig te raden code.

Bel 1233 vanaf uw eigen aansluiting. Werkt het verkorte nummer niet op het bezochte netwerk, gebruik dan het internationale voicemailtoegangsnummer van uw dienst. Voor KPN Mobiel is dit **+31 6 1200 1233**. Vraag voor Purple en Maxitel Mobiel vóór vertrek de toegangsroute van uw eigen voicemail op bij Maxitel. Afluisteren en doorschakelen kunnen roamingverbruik veroorzaken. Bewaartermijnen en menukeuzes verschillen per voicemaildienst.

Klantenservice en bijzondere nummers

Nummer of dienst	Werking en aandachtspunten
1200	Klantenservice van Maxitel vanaf uw mobiele aansluiting. Werkt 1200 niet, bijvoorbeeld op een buitenlands netwerk, bel dan +31 88 629 48 35 . Volg voor een vraag of storing de supportprocedure: eerst een e-mail voor een ticket, daarna bellen bij spoed.
0800	Gratis servicenummers voor bellers in Nederland. Vanuit het buitenland zijn Nederlandse 0800-nummers niet altijd bereikbaar. Vraag de organisatie om een gewoon internationaal bereikbaar alternatief.
0900	Informatiediensten waarvoor naast eventuele belkosten een informatietarief per minuut of gesprek kan gelden. Luister naar de tariefmelding. Deze diensten vallen niet automatisch onder inbegrepen belminuten.
0906 en 0909	Betaalde amusementsdiensten. Bellen naar deze nummers is bij Purple en Maxitel Mobiel geblokkeerd. Bij KPN Mobiel gelden de voor uw aansluiting ingestelde blokkades; laat deze zo nodig controleren.
Premium-sms	Betaalde sms-diensten, soms met terugkerende kosten. Deze zijn bij Purple en Maxitel Mobiel geblokkeerd. Bij KPN Mobiel is de blokkade afhankelijk van de aansluiting en instellingen. Een betaalde sms-dienst is niet hetzelfde als een gewone sms naar een mobiel nummer.

Voorkom ongewenste kosten. Vraag uw beheerder welke betaalde diensten zijn geblokkeerd. Een blokkade voor premium-sms is niet automatisch een blokkade voor alle andere aankopen via de telefoonrekening. Laat onverwachte afschrijvingen onderzoeken.

SIM, eSIM en nummerbeheer

Van aanvraag naar een werkende mobiele aansluiting.

SIM en eSIM

Een fysieke simkaart plaatst u in een geschikt toestel. Een eSIM is een digitaal profiel. Voor het downloaden van dat profiel heeft u een werkende internetverbinding nodig, bijvoorbeeld via wifi. Bij gebruik van eSIM moet uw toestel eSIM ondersteunen. Het eSIM-profiel moet daarnaast geschikt zijn voor de gekozen dienst. Bij een toestelwissel kan een nieuw profiel nodig zijn.

- 1 Bestel uw aansluiting**
Geef de gewenste dienst, gebruiker, toestel en eventuele opties door aan Maxitel of uw bevoegde beheerder. Controleer of een fysieke simkaart of eSIM nodig is.
- 2 Regel nummerbehoud of een nieuw nummer**
Lever bij nummerbehoud de gegevens van de huidige aansluiting en de benodigde toestemming aan. Maxitel stemt de overdracht af met de huidige aanbieder. Zeg het te behouden nummer niet zelf op vóór de bevestigde porteerdatum.
- 3 Activeer op het afgesproken moment**
Volg de ontvangen activatie-instructies. Een simkaart ontvangen of een eSIM downloaden betekent niet altijd dat de aansluiting al actief is. Rond een portering kan een korte onderbreking optreden.
- 4 Controleer de werking**
Test uitgaand en inkomend bellen, sms en mobiele data voor zover afgenomen. Controleer nummerweergave en voicemail. Test bij Purple ook de afgesproken telefooncentrale-routering.

Beheer tijdens gebruik

Onderwerp	Wat u doet
Toestel- of SIM-wissel	Stem de overstap af met uw beheerder of Maxitel. Volg de overdrachtsprocedure voordat u een eSIM verwijdt. Hergebruik van een QR-code is niet onbeperkt mogelijk en kan per dienst verschillen.
Verlies of diefstal	Laat de aansluiting zo snel mogelijk blokkeren. Een geblokkeerde simkaart wist geen gegevens op het toestel. Regel zo nodig ook vergrendeling of wissen via uw toestelbeheer.
Portaal en bevoegdheden	Beschikbare beheerfuncties hangen af van de dienst en uw rechten. Uw beheerder of Maxitel kan helpen met activering, vervanging, blokkades, instellingen en verbruiksgegevens.
Overige oude diensten	Nummerportering beëindigt niet automatisch alle oude abonnementen of opties. Controleer die afzonderlijk en zeg ze zo nodig bij de oude aanbieder op volgens de geldende voorwaarden.

Bewaar toegangsgegevens veilig. Deel een eSIM-QR-code, activatiecode, pincode of PUK-code alleen via de afgesproken veilige route.

Verbruik en buitenland

Weet welk gebruik is inbegrepen en wat daarbuiten valt.

Inbegrepen gebruik en fair use

Het inbegrepen bel-, sms- en datagebruik volgt uit uw overeenkomst en de toepasselijke prijslijst. Daarbij kunnen voorwaarden voor redelijk gebruik gelden, zoals gebruik door de bedoelde gebruiker, het toegestane apparaat en beperkingen voor automatisch of uitzonderlijk intensief verkeer.

De concrete Fair Use Policy van Maxitel Mobiel staat in hoofdstuk 7. De inbegrepen bundelomvang van uw gekozen aansluiting staat in de toepasselijke prijslijst en overeenkomst. Regels voor data delen, aanvullingen en roaming kunnen per dienst verschillen.

Onderwerp	Waar u op let
Buiten inbegrepen gebruik	Na het verbruiken van het inbegrepen tegoed of het bereiken van een gebruiksgrens kan aanvullend gebruik worden berekend, de snelheid worden verlaagd of de toegang worden beperkt. De werking verschilt per dienst en afspraak.
Data aanvullen	Aanvulling kan via uw beheerder, het portaal of een ondersteunde gebruikersfunctie beschikbaar zijn. Gebruik alleen de instructie voor uw eigen dienst. Activatie, geldigheid en eventuele automatische herhaling volgen de toepasselijke voorwaarden.
Data delen	Alleen aansluitingen die daarvoor in aanmerking komen delen tegoed. De groep, deelnemende aansluitingen en individuele grenzen zijn productspecifiek. Dezelfde netwerknaam betekent niet dat aansluitingen van verschillende diensten samen een groep vormen.
Resterend tegoed	Het meenemen van tegoed naar een volgende periode is niet vanzelfsprekend. Controleer de geldigheidsduur in de toepasselijke voorwaarden.
Hotspot en apparaten	Een hotspot gebruikt data van de aansluiting. Gebruik in een router, tablet, smartwatch of geautomatiseerde toepassing is alleen toegestaan als dat past bij de afgenomen dienst en het bijbehorende nummergebruik.
Werkelijke snelheid	De overeengekomen maximale snelheid is geen gegarandeerde snelheid. Dekking, toestel, frequenties, gebouwen, netwerkdrukke en de verbinding met de gebruikte internetdienst hebben invloed op de ervaring.

Waarschuwingen en blokkades

Waar ondersteund ontvangt de gebruiker of beheerder verbruiksmeldingen. Houd de contactgegevens actueel en controleer welke meldingen en blokkades voor uw aansluiting zijn ingesteld. Verbruiksgegevens kan vertraagd beschikbaar zijn, met name vanuit buitenlandse netwerken.

Een verbruiksmelding is geen harde kostenlimiet. Een datablokkade beschermt niet automatisch tegen alle bel-, sms- of overige kosten. Bij een groepsregeling kan een melding bovendien betrekking hebben op de groep in plaats van alleen uw eigen aansluiting.

Controleer vooraf. Vraag uw beheerder welke grenzen, waarschuwingen, aanvullingen en blokkades actief zijn. Het uitschakelen of verhogen van een limiet kan tot aanvullend verbruik leiden.

Bellen naar het buitenland of roaming

Situatie	Betekenis
Vanuit Nederland naar het buitenland	U bevindt zich in Nederland en belt of sms't naar een buitenlands nummer. Dit is internationaal verkeer, geen roaming. Of het is inbegrepen volgt uit uw overeenkomst en de bestemming.
Gebruik in het buitenland	Uw toestel gebruikt een buitenlands mobiel netwerk. Dit heet roaming. De voorwaarden hangen af van uw dienst, het bezochte land, het netwerk en soms ook de bestemming van het gesprek.
Roam Like at Home	Voor periodiek gebruik binnen het toepasselijke gebied gelden de afgesproken thuisvoorwaarden, met de geldende fair-usevoorwaarden. Dit maakt internationaal bellen vanuit Nederland niet automatisch inbegrepen.
Buiten het inbegrepen gebied	Er kunnen afzonderlijke verbruikstarieven of aanvullende roamingregelingen gelden. Ook gebeld worden, voicemail afluisteren en doorgeschakelde gesprekken kunnen kosten veroorzaken.

Roam Like at Home en redelijk gebruik

Roam Like at Home is bedoeld voor periodiek verblijf in het toepasselijke buitenlandgebied, niet voor permanent gebruik van een Nederlandse aansluiting in het buitenland. Uw organisatie en de gebruikers moeten een duurzame band met Nederland kunnen aantonen, bijvoorbeeld door vestiging, werk of de voornaamste economische activiteiten in Nederland.

De aanbieder kan zowel bij het afsluiten als tijdens de looptijd om onderbouwing vragen. Bij de beoordeling van structurele roaming kan worden gekeken naar aanwezigheid en verbruik over ten minste vier opeenvolgende maanden. Als zowel het verblijf als het verbruik overwegend in het buitenland plaatsvindt, kan een waarschuwing volgen. Bij twijfel over redelijk gebruik of de duurzame band krijgt u veertien dagen om uw gebruik aan te passen of die band aan te tonen. Daarna kan een toeslag gelden. Bij georganiseerde doorverkoop zonder duurzame band kunnen direct maatregelen volgen.

Ook bij Roam Like at Home gelden de bij uw aansluiting behorende datalimieten en fair-usevoorwaarden. Een verbinding in het buitenland kan verschillen in snelheid, techniek en kwaliteit door de mogelijkheden van het bezochte netwerk.

Verschillende zone-indelingen

Purple / MobileOnCloud en Maxitel Mobiel gebruiken dezelfde zone-indeling. KPN Mobiel volgt de eigen roaminglanden en gebiedsindeling van KPN. De indeling bepaalt niet op zichzelf wat binnen uw aansluiting is inbegrepen. Kijk daarom altijd naar de toepasselijke prijslijst en voorwaarden.

Een overeenkomstige naam zoals EU, Europa of buitenland is geen garantie dat dezelfde landen, netwerken of diensten zijn inbegrepen. Gebruik geen landenlijst van een andere mobiele dienst. Ook binnen één land kunnen toegang en ondersteunde technieken per netwerk verschillen.

€50-kostenbescherming bij dataroaming

De Europese roamingregels voorzien in een standaard kostenlimiet voor mobiel internet in het buitenland. Die grens is **€50 exclusief btw**, bij 21% btw **€60,50 inclusief btw**, per factuurperiode. Het gaat om in rekening gebrachte dataroamingkosten. Deze bescherming is ook relevant buiten de EU. Het is geen maximum voor uw volledige telefoonrekening en geen limiet voor binnenlands datagebruik.

Moment	Wat er gebeurt
Waarschuwing	Bij het naderen van de limiet ontvangt u een melding. De netwerkuitvoering voorziet in meldingen rond 80% en 100% van het ingestelde bedrag. Controleer de ontvangst van deze berichten.
Limiet bereikt	Bij de standaardlimiet wordt de betreffende dataroaming geblokkeerd totdat de volgende factuurperiode begint of u bewust toestemming geeft voor verder gebruik.
Verhogen of uitschakelen	Een bevoegde gebruiker of beheerder kan volgens de aangeboden procedure toestemming geven voor een hogere limiet of deblokking. Daarna kunnen verdere kosten ontstaan. Controleer de nieuwe grens en geldigheidsduur.
Nieuwe factuurperiode	De bescherming geldt per factuurperiode. Een reis die over twee perioden loopt kan daarom in beide perioden dataroamingkosten tot de geldende grens veroorzaken.
Andere kosten	Bellen, sms, abonnementskosten en overige diensten vallen niet automatisch onder deze datalimiet. Controleer ook aanvullende roamingregelingen die bij gebruik automatisch starten of opnieuw worden geactiveerd.

De werking is afhankelijk van de actieve roaminginstellingen en gegevensuitwisseling met het bezochte netwerk. Als een netwerk de noodzakelijke verbruiksgegevens niet kan doorgeven, kan de bescherming beperkt zijn. Neem hierover ontvangen netwerkberichten serieus en schakel dataroaming uit als u het risico niet wilt nemen.

Schepen, vliegtuigen en grensgebieden

Maritieme en satellietnetwerken vallen niet onder de gewone EU-roamingregeling. Ook dicht bij de kust kan uw toestel zo'n netwerk kiezen. Het gebruik kan hoge kosten veroorzaken. Schakel dataroaming uit om mobiel dataverbruik te voorkomen. Wilt u ook mobiele gesprekken en sms via zo'n netwerk voorkomen, gebruik dan vliegtuigstand en zet desgewenst alleen wifi weer aan.

Wifi aan boord is een afzonderlijke dienst van de aanbieder daarvan en kan eveneens worden berekend. Controleer wat u afneemt. Bij KPN staat satellietdata voor nieuwe aansluitingen standaard uit, maar controleer ook daar de feitelijke instellingen en de voorwaarden voor spraak en sms.

Voor vertrek: controleer land én netwerk, toegestane roaming, inbegrepen gebruik, kostenbescherming en voicemailtoegang. Nabij een landsgrens kan uw toestel al een buitenlands netwerk kiezen zonder dat u de grens bent overgestoken.

Overeenkomst en facturatie

Uw bestelling bepaalt de afgenomen dienst en opties.

Maxitel is uw aanspreekpunt voor de mobiele dienstverlening. Welke aansluitingen, opties, voorwaarden en prijslijst voor u gelden, staat in uw overeenkomst en bestelling. De looptijd en wijzigingsmogelijkheden kunnen per dienst verschillen.

Onderwerp	Werking
Start van de dienst	Activering, nummerportering en ingebruikname worden afgestemd op uw bestelling. Controleer de afgesproken ingangsdatum. Alleen een simkaart ontvangen of ongebruikt bewaren bepaalt niet of een actief abonnement wordt gefactureerd.
Looptijd en opzegtermijn	Volg de looptijd en opzegtermijn van uw eigen overeenkomst. Een algemene beschrijving van flexibiliteit geldt niet automatisch voor alle drie de mobiele diensten.
Uitbreiden en wijzigen	U vraagt extra aansluitingen en wijzigingen aan via de beschikbare beheerfunctie of Maxitel. Beschikbaarheid, ingangsdatum en gevolgen voor de looptijd worden bij de aanvraag vastgesteld.
Blokkeren	Een blokkade beperkt het gebruik, maar is niet hetzelfde als een opzegging. Contractuele verplichtingen kunnen tijdens een blokkade doorlopen.
Voortijdig beëindigen	Bij beëindiging binnen een lopende contracttermijn kunnen resterende verplichtingen worden afgerekend. Eventuele afschaalruimte en een afkoop worden beoordeeld volgens de regels van de gekozen dienst.
Contractovername	Een gebruiker of andere organisatie neemt een aansluiting niet automatisch over door de simkaart te ontvangen. Stem een wijziging van contractant vooraf met Maxitel af.
Uitporteren	De ontvangende aanbieder vraagt nummeroverdracht aan. Zorg voor actuele contract- en nummerhoudergegevens. Nummeroverdracht en de financiële afwikkeling van de oude overeenkomst zijn afzonderlijke onderdelen.

Factuur en verbruik

Maxitel factureert de overeengekomen vaste kosten, geactiveerde opties, verrichte werkzaamheden en het geregistreerde verbruik. Factuurperiode, afrekeneenheden en betaling volgen de toepasselijke afspraken. Verbruik vanuit andere netwerken kan later worden aangeleverd en daardoor op een latere factuur verschijnen.

Een nieuwe openbare prijslijst is niet op zichzelf de beschrijving van uw bestaande contract. Welke versie en wijzigingen voor uw aansluiting gelden, volgt uit de overeenkomst en de overeengekomen wijzigingsvoorwaarden.

Bij vertrek van een medewerker: bepaal of de aansluiting blijft, wordt overgenomen of wordt beëindigd. Regel apart de simkaart, het toestel, eventuele telefooncentrale-koppelingen en de toegang tot bedrijfsgegevens.

Purple / MobileOnCloud

Uw mobiele aansluiting als onderdeel van de telefooncentrale.

Purple / MobileOnCloud gebruikt het mobiele netwerk van Odido. Naast gewone mobiele telefonie kan de aansluiting worden gekoppeld aan een Maxitel-telefooncentrale of een eigen telefooncentrale. U gebruikt hiervoor de gewone belfunctie van uw telefoon. De koppeling wordt op platformniveau verzorgd en vereist geen losse VoIP-app op het toestel.

Onderdeel	Werking bij Purple
Mobiel netwerk	Odido. VoLTE, wifi-bellen en eSIM worden ondersteund met geschikte apparatuur en de juiste inrichting. De netwerktechnieken en snelheidsopzet zijn gelijk aan Maxitel Mobiel, zoals beschreven in hoofdstuk 2.
Zonder telefooncentrale-koppeling	De aansluiting kan voor gewone mobiele gesprekken worden gebruikt. De afgenomen functionaliteit voor sms en data volgt uit uw bestelling.
Met telefooncentrale-koppeling	De mobiele aansluiting wordt via SIP gekoppeld aan één of meer accounts op de telefooncentrale. De telefooncentrale bepaalt de beschikbare functies, nummerweergave en gespreksroutes.
Maxitel of eigen telefooncentrale	Koppeling aan een Maxitel-telefooncentrale of een passende externe telefooncentrale is mogelijk. Bij een eigen telefooncentrale moet uw beheerder de SIP-koppeling, beveiliging en nummerrouting juist inrichten.
Inkomend mobiel verkeer	Volgens de gekozen inrichting rechtstreeks naar het mobiele toestel of eerst naar de telefooncentrale. Bij afhandeling via de telefooncentrale bepaalt de ingestelde belroute wie overgaat en wat er bij geen antwoord gebeurt.
Uitgaand verkeer	De inrichting bepaalt of alleen intern verkeer of ook uitgaande gesprekken naar het openbare telefoonnet via de telefooncentrale lopen. Het volledig via de telefooncentrale afhandelen heet Forced on PBX.
Meerdere lijnen	Bij meerdere gekoppelde SIP-accounts kan lijnselectie via een ingestelde prefix of suffix beschikbaar zijn. Uw beheerder bepaalt de standaardlijn en de juiste kiesinstructie.
Roaming	Dezelfde zone-indeling als Maxitel Mobiel. Inbegrepen gebruik en de verwerking van verkeer via de telefooncentrale volgen de voor Purple afgesproken voorwaarden.

Mobiele verbinding en verkeer via de telefooncentrale

Bij een telefooncentrale-koppeling kunnen de mobiele verbinding en het verdere gesprek vanuit de telefooncentrale verschillende onderdelen van het verbruik vormen. Een gesprek via de telefooncentrale is daardoor niet automatisch hetzelfde als een rechtstreeks mobiel gesprek. De toepasselijke afspraken bepalen welk verkeer is inbegrepen en hoe aanvullend verbruik wordt verwerkt.

Een bewuste keuze in routing. Een mobiel nummer, een vast nummer en een interne extensie zijn verschillende bestemmingen. Laat de gewenste inkomende én uitgaande route controleren voordat u de aansluiting in gebruik neemt.

Telefooncentrale-functies bij Purple

Functie	Afhankelijk van de ingerichte telefooncentrale
Intern bellen	Collega's bereiken via het interne nummerplan. De mobiele gebruiker kan ook op de gekoppelde interne extensie worden gebeld.
Doorverbinden	Doorverbinden met of zonder aankondiging volgens de functies en bediening van de gekoppelde telefooncentrale.
Gesprekken combineren	Conferentie- en wachtstandfuncties voor zover deze zijn ingericht en worden ondersteund. Uw beheerder verstrekt de bijbehorende bediening.
Bereikbaarheidsstatus	De telefooncentrale kan de gespreksstatus gebruiken en tonen, bijvoorbeeld via een bezetlampje bij collega's, voor zover de koppeling en apparatuur dit ondersteunen.
Voicemail en routing	Belgroepen, doorschakelingen, tijdschema's en voicemail volgen de inrichting van de telefooncentrale wanneer het verkeer daar wordt afgehandeld.
Gespreksopname	Gesprekken die via de telefooncentrale lopen kunnen worden opgenomen als die functie is afgenomen en ingericht. Opname, bewaring en toegang volgen de afspraken voor de telefooncentrale.

Bij gebruik van een Maxitel-telefooncentrale beschrijft de dienstbeschrijving Zakelijke VoIP de telefooncentraalfuncties en Maxitel Flow. Purple neemt de functies van een externe telefooncentrale niet over en voegt deze ook niet automatisch toe. Een MTsip-app is een afzonderlijke manier om met de telefooncentrale te bellen en is niet hetzelfde als de Purple SIM-integratie.

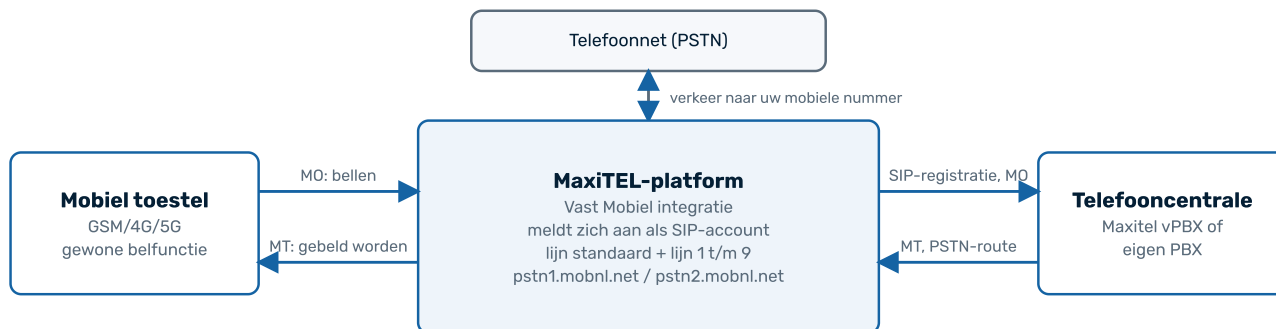
Mobiele data en aanvullende netwerkopties

Mogelijkheid	Toelichting
Uitsluitend mobiele data	Een verbinding voor bijvoorbeeld een tablet of laptop kan zonder gewone mobiele spraakdienst worden geleverd. Telefooncentrale-functies gelden niet automatisch voor een aansluiting die uitsluitend data levert.
Vast publiek IP-adres	Optioneel voor herkenbaarheid of bereikbaarheid van de dataverbinding. Een vast IP-adres vervangt geen firewall, authenticatie of verdere beveiliging.
Private APN	Optionele routing van mobiel dataverkeer naar uw bedrijfsnetwerk via een afgesproken verbinding. Dit wordt ook Forced on LAN of MobileVPN genoemd. Uw netwerk bepaalt dan welke interne diensten en internettoegang bereikbaar zijn.
Technische instellingen	Gebruik de APN- en koppelgegevens die Maxitel voor uw aansluiting levert. Neem geen instellingen over van een andere dienst, ook niet wanneer beide het Odido-netwerk gebruiken.

Afhankelijkheden. Een telefooncentrale, bedrijfsverbinding of eigen firewall kan onderdeel van de gespreks- of dataroute zijn. Uitval daarvan kan het betreffende verkeer beïnvloeden. Spreek de gewenste terugvalroute vooraf af en test deze.

Verkeersstromen en koppelen aan de telefooncentrale

Met de Vast Mobiel integratie meldt het MaxiTEL-platform uw mobiele aansluiting als SIP-account aan op uw telefooncentrale. Het mobiele toestel gedraagt zich daardoor als een toestel van de telefooncentrale, zonder app en zonder afhankelijkheid van internetdekking op het toestel. Bij de koppeling heeft u te maken met vier verkeersstromen.



Verkeer naar uw mobiele nummer gaat rechtstreeks naar het toestel of via de standaardlijn naar de telefooncentrale (PSTN-stroom).

Optioneel dataverkeer via APN mobapn.net, vast publiek IP-adres of private APN (Forced on LAN).

Het mobiele toestel belt via het GSM-netwerk; het MaxiTEL-platform vertaalt dit naar SIP richting uw telefooncentrale. Verkeer naar uw mobiele nummer komt via de gateways pstn1/pstn2.mobnl.net binnen.

Verkeersstroom	Betekenis
Mobile Originated (MO)	Vanaf uw mobiel naar de telefooncentrale. Interne nummers en, afhankelijk van de instelling, ook uitgaande gesprekken naar het telefoonnet lopen via het gekoppelde SIP-account.
Mobile Terminating (MT)	Vanaf de telefooncentrale naar uw mobiel. Een oproep op het SIP-account (intern, belgroep, wachtrij of doorschakeling) wordt via het MaxiTEL-netwerk op het GSM-toestel aangeboden.
PSTN-verkeer	Verkeer naar uw mobiele nummer vanaf het openbare telefoonnet. Dit wordt rechtstreeks op het toestel afgeleverd of, als u dat instelt, via de standaardlijn aan de telefooncentrale aangeboden.
Data (APN)	Mobiel dataverkeer via de APN mobapn.net (gebruikersnaam en wachtwoord: internet). Via mobapn.net stelt u de APN op bijvoorbeeld een Apple-toestel eenvoudig in; het toestel moet dan via wifi verbonden zijn.

Stap voor stap koppelen

1 SIP-accounts instellen

U koppelt maximaal 9 SIP-accounts (lijn 1 t/m 9) naast de standaardlijn aan uw simkaart. Per lijn geeft u in het portal onder de betreffende simkaart de SIP-server, gebruikersnaam en het wachtwoord op. Wijzigingen zijn na circa 15 minuten actief; de registratiestatus per lijn is in het portal zichtbaar.

2 Bellen vanaf uw mobiel (MO)

Zonder prefix belt u via de standaardlijn. Met een prefix kiest u per gesprek de lijn: 2 0172754000 (zonder spatie) belt 0172754000 via het tweede SIP-account. Als alternatief gebruikt u een suffix: 0172754000*2. Tip: zet de prefix in het telefoonboek van uw toestel, bijvoorbeeld 20172754000, dan belt u een relatie altijd met het juiste zakelijke nummer.

3 Gebeld worden vanaf de telefooncentrale (MT)

Inkomende oproepen komen altijd via het aangemelde SIP-account binnen. Routeer daarom externe nummers en interne toestellen in uw telefooncentrale naar het SIP-account van de GSM. Komt een gesprek via bijvoorbeeld het tweede SIP-account binnen, dan wordt de prefix van die lijn automatisch aan het nummer toegevoegd, zodat u bij terugbellen dezelfde lijn gebruikt.

4 Verkeer naar uw mobiele nummer (PSTN)

Kiest u voor aflevering op de standaardlijn, dan komt verkeer naar uw mobiele nummer binnen op het standaard SIP-account. U bepaalt in uw telefooncentrale de inkomende route, meestal het SIP-account van het mobiele toestel, en heeft zo ook controle over de voicemail. De oproepen zijn afkomstig van **pstn1.mobnl.net** en **pstn2.mobnl.net**; maak in uw telefooncentrale voor beide gateways een trunk aan en stel daarop de inkomende route in.

Instellingen in het portal

Alle instellingen van de Vast Mobiel integratie beheert u per simkaart in het portal (portal.maxitel.nl). Onderstaande opties bepalen hoe in- en uitgaand verkeer wordt afgehandeld.

Instelling	Opties en werking
SIP-accounts	Lijn standaard en lijn 1 t/m 9, elk met SIP-server, gebruikersnaam en wachtwoord. Een afwijkende authenticatienaam geeft u op als gebruikersnaam: authnaam. Per lijn kiest u het dialplan: <i>Volgens NL dialplan</i> (u belt zoals u gewend bent, 0172754000) of <i>Niet toepassen, E.164-formaat</i> (31172754000).
Bestemming inkomend verkeer	<i>Direct afleveren op GSM handset</i> (standaard): verkeer naar uw mobiele nummer gaat rechtstreeks naar het toestel, zonder tussenkomst van de telefooncentrale. <i>Afleveren op standaard lijn</i> : alle verkeer naar uw mobiele nummer wordt als PSTN-stroom aan de telefooncentrale aangeboden.
Uitgaand PSTN-verkeer	<i>Alleen PBX-verkeer afleveren op PBX</i> (standaard): interne nummers (in de regel korter dan 6 cijfers) en gesprekken met een prefix of suffix gaan naar de telefooncentrale; overige nummers worden als gewoon mobiel gesprek met uw mobiele nummer afgehandeld. <i>Geforceerd afleveren op PBX</i> (Forced on PBX): al het verkeer, ook naar gewone vaste en mobiele nummers, loopt via de telefooncentrale.
Altijd prefix sturen	Ingeschakeld moet u ook bij verkorte nummers altijd de lijn meegeven; bellen naar extensie 201 via de standaardlijn wordt dan 0201. Handig als korte nummers anders met mobiele bestemmingen kunnen conflicteren.
PBX-functies	In- of uitschakelen van de platformbediening met *3 en *1 (zie hierna). Standaard uitgeschakeld: de functies van uw eigen telefooncentrale worden gevolgd.
Voicemail	Mobiele voicemail van het netwerk in- of uitschakelen en de taal instellen. Handelt de telefooncentrale het verkeer af, dan gebruikt u doorgaans de voicemail van de telefooncentrale en schakelt u de mobiele voicemail uit.
Blokkeringen en doorschakelen	Netwerkblokkeringen (bijvoorbeeld servicenummers of internationaal) en netwerkdoorschakelingen zijn per aansluiting zichtbaar en instelbaar; zie ook hoofdstuk 2.

Optioneel: PBX-functies van het platform

Standaard volgt MobileOnCloud de functies van uw eigen telefooncentrale. Optioneel schakelt u de PBX-functies van het MaxiTEL-platform in. U beschikt dan tijdens een gesprek over *3 voor doorverbinden, ruggenspraak en conferentie en *1 om een gesprek in de wacht te zetten (wachtstand is op veel toestellen al een standaardfunctie). Afhankelijk van uw telefooncentrale heeft u deze platformfuncties niet nodig, omdat de telefooncentrale ze zelf al biedt.

Handeling	Bediening met *3
Doorverbinden met ruggenspraak	Druk tijdens het gesprek op *3; uw gesprekspartner staat in de wacht en u hoort een kiestoon. Kies het nummer gevolgd door #. Verbind door met * of door zelf op te hangen. Annuleren voordat de collega opneemt (bijvoorbeeld bij voicemail): druk #, u komt terug bij uw eerste gesprekspartner.
Doorverbinden zonder ruggenspraak	Druk op *3, kies het nummer gevolgd door # en hang op.
Conferentiegesprek	Druk op *3, kies de deelnemer gevolgd door # en druk na beantwoording op 0 om het conferentiegesprek te starten. De meeste toestellen kunnen ook zelf een conferentie opzetten.
Functiecodes na *3	0 conferentie (na verbinding) • * doorverbinden (na verbinding) • # ophangen van het tweede gesprek (na verbinding) • # annuleren (voordat verbinding tot stand is).
Wachtstand	*1 zet het gesprek in de wacht en haalt het weer terug.

Wat u van een SIP-toestel gewend bent, werkt ook mobiel. Omdat het platform zich als SIP-account gedraagt, geeft het beschikbaarheidsinformatie door (bezetlampje/BLF bij collega's), kunt u verkort kiezen en intern bellen en gebeld worden op een kort nummer, en kunnen gesprekken via de telefooncentrale worden opgenomen.

Private APN en vast publiek IP-adres

Naast spraak biedt Purple / MobileOnCloud aanvullende datamogelijkheden. Deze worden per simkaart geactiveerd en staan los van de telefooncentrale-koppeling.

Onderdeel	Werking
Vast publiek IP-adres	Het toestel krijgt bij iedere aanmelding op het netwerk hetzelfde publieke IP-adres. Bruikbaar als extra herkenning voor toegang tot uw bedrijfsnetwerk wanneer u geen private APN gebruikt. Het vervangt geen firewall of authenticatie.
Private APN (Forced on LAN / MobileVPN)	Al het dataverkeer van de simkaart wordt via een besloten verbinding tussen het MaxiTEL-netwerk en uw netwerk afgeleverd. Uw eigen router en firewall bepalen welke interne systemen en welke internettoegang het toestel krijgt. Zonder internettoegang op het toestel is de aansluiting geschikt voor bijvoorbeeld M2M-toepassingen.
Verbinding met uw netwerk	Beveiligde VPN-verbinding of directe link (glasvezel, DSL of datacenterkoppeling). Een redundante opzet met primair en secundair pad is mogelijk, ook als combinatie van directe link en VPN; de directe link heeft dan de voorkeur als primair pad.
Identificatie	Onderscheid tussen mobiele gebruikers op basis van het IMSI van de simkaart. Op het toestel is geen VPN-app of afwijkende configuratie nodig: alleen de APN-instelling. Dat bespaart accu en beheer ten opzichte van een VPN-app.
Protocollen en dekking	De mobiele data-interface is gebaseerd op TCP/UDP over IP. De private APN werkt ook in het buitenland binnen de roamingafspraken van uw aansluiting.

Beveilig uw mobiele werkplekken als LAN-gebruikers. Met een private APN kunt u verkeer screenen, prioriteren of blokkeren en mobiele toestellen, laptops en tablets achter uw eigen firewall plaatsen, zonder losse VPN-configuratie per toestel.

Technische specificaties SIP-koppeling

Onderstaande specificaties gelden voor de koppeling tussen het MaxiTEL-platform en uw telefooncentrale. Het platform treedt hierbij op als SIP-client die zich, net als een vast toestel, op uw telefooncentrale registreert. Bij een Maxitel Telefooncentrale (vPBX) is de koppeling vooraf passend ingericht; bij een eigen telefooncentrale gebruikt uw beheerder deze gegevens.

Onderdeel	Specificatie
Signalering	SIP (RFC 3261 / RFC 3262) over UDP. Het platform registreert per lijn met SIP REGISTER op de opgegeven SIP-server en authenticceert met SIP Digest (gebruikersnaam, eventueel afwijkende authenticatiennaam, en wachtwoord).
Media	RTP/RTCP (RFC 3550 / RFC 3551). Het spraakpad tussen mobiel netwerk en telefooncentrale loopt via het MaxiTEL-platform; er is geen directe mediastroom tussen toestel en telefooncentrale.
Audiocodecs	G.711 A-law wordt altijd aangeboden. Daarnaast G.722 en, als uw telefooncentrale dit ondersteunt, AMR-WB en AMR-NB zodat HD-spraak van het mobiele netwerk zonder omzetting doorloopt. Ondersteunt de telefooncentrale AMR niet, dan vertaalt het platform AMR-WB naar G.722 en AMR-NB naar G.711 A-law.
DTMF	RFC 2833 / RFC 4733 (RTP Event). Toetsen tijdens een gesprek (keuzemenu's, *3-bediening) worden op deze manier doorgegeven.
Nummerformaat	Per lijn instelbaar: NL dialplan (0172754000, 0031 voor internationaal) of E.164 zonder plusteken (31172754000). Nummerweergave richting het telefoonnet wordt door de telefooncentrale bepaald wanneer het verkeer daar wordt afgehandeld.
Gateways PSTN-stroom	pstn1.mobnl.net en pstn2.mobnl.net (redundant). Verkeer naar uw mobiele nummer dat op de standaardlijn wordt afgeleverd komt van deze gateways; richt in uw telefooncentrale voor beide een trunk en inkomende route in.
Poorten	SIP naar uw telefooncentrale op de opgegeven SIP-server (standaard 5060/UDP). RTP vanuit het MaxiTEL-platform in het bereik UDP 35000–65000 naar de door uw telefooncentrale aangeboden mediapoorten.
IP-adressen MaxiTEL	Sta in uw firewall SIP en RTP toe vanaf de MaxiTEL-reeksen 45.153.0.0/23, 91.205.215.64/27, 91.205.215.128/30, 185.29.203.16/28, 185.29.203.96/28, 185.29.200.0/27, 91.205.214.192/27, 91.205.212.160/28, 91.205.212.176/28, 91.205.215.0/27 en 2a04:4341:1::/64. Whitelisting op uw telefooncentrale mag zich tot deze reeksen beperken.
Netwerk en firewall	Uw telefooncentrale moet vanaf internet of via een directe verbinding met MaxiTEL bereikbaar zijn op de SIP-server die u opgeeft. Gebruik een stateful firewall, schakel SIP ALG uit en reken op minimaal 87,2 kbps (G.711 / G.722) per gelijktijdig gesprek.
Beschikbaarheidsinformatie	De gespreksstatus van de mobiele gebruiker wordt via SIP aan de telefooncentrale doorgegeven, zodat een bezetlampje (BLF) op de toestellen van collega's kan werken als uw telefooncentrale dit ondersteunt.
Doorlooptijd wijzigingen	Wijzigingen in SIP-accounts en instellingen zijn na circa 15 minuten actief. De registratiestatus per lijn is in het portal zichtbaar.

Eigen telefooncentrale? Maak per lijn een apart SIP-account (extensie) aan, sta registratie vanaf de MaxiTEL-reeksen toe en test MO, MT en de PSTN-stroom afzonderlijk voordat u de aansluiting in gebruik neemt. De algemene netwerkvereisten en codecs zijn gelijk aan die van de dienstbeschrijvingen Zakelijke VoIP en Wholesale & Reseller VoIP.

Maxitel Mobiel

Gewoon mobiel bellen en internetten via Odido.

Maxitel Mobiel levert mobiele telefonie zonder SIP-koppeling van de simkaart aan een telefooncentrale. U gebruikt de bel-, sms- en datamogelijkheden die voor uw aansluiting zijn overeengekomen. Een DataOnly-aansluiting levert uitsluitend data en omvat geen spraakabonnement.

Abonnementsvormen

Categorie	Gebruik binnen de dienst
Onbeperkt spraak en sms	De spraakabonnementen bieden bellen en sms volgens de hieronder beschreven Fair Use Policy. Dit betekent niet dat iedere bestemming of ieder gebruik onbeperkt is inbegrepen. DataOnly valt niet onder deze spraakregeling.
Bepaalde data	Een afgesproken hoeveelheid GB per maand voor Nederland en de EU. Geschikte bundels van gelijke grootte kunnen samen data delen. De bundelomvang en snelheid volgen uit uw gekozen abonnement.
Onbeperkte data	Mobiel internet met dag- en maandgrenzen voor redelijk gebruik. Na de daggrens geldt snelheidsverlaging. Nederland en de EU hebben verschillende maandgrenzen. Deze aansluitingen delen geen groepsdata.

Toestel en internettoegang

Gebruik een geschikte fysieke simkaart of eSIM en volg de activeringsinstructies. Voor internet stelt u de APN in op **keepme.online**. Gebruikersnaam en wachtwoord zijn niet nodig. Laat de overige instellingen op de standaardwaarden staan. Waar u dit instelt verschilt per toestel en softwareversie.

Bij ingebruikname kan een OTA-sms, een instellingenbericht via het mobiele netwerk, vragen het toestel opnieuw op te starten. Daarmee worden de juiste Service Provider Name (SPN), de getoonde providernaam, en de actuele roaminglijst geladen. Volg dit verzoek op en geef de instellingen tijd om te verwerken.

Snelheid en mobiele functies

Maxitel Mobiel volgt dezelfde snelheidsopzet als Purple. Reguliere profielen gaan uit van maximaal **300 Mbps download en 100 Mbps upload**. Een lager profiel of een overeengekomen profiel met de maximaal beschikbare netwerksnelheid kan hiervan afwijken. De werkelijk haalbare snelheid hangt af van toestel, dekking en netwerkbelasting. Zie **hoofdstuk 2** voor de uitleg van de netwerktechnieken.

VoLTE, wifi-bellen en eSIM worden ondersteund met geschikte apparatuur en dienstinstellingen. Voicemail, nummerweergave, wisselgesprek en doorschakelen worden binnen de mobiele dienst ingericht. Voicemail afluisteren vanuit het buitenland en doorschakelen kunnen aanvullend verbruik veroorzaken.

Geen telefooncentrale-integratie. De simkaart registreert niet als SIP-extensie van een Maxitel- of eigen telefooncentrale. Een losse VoIP-app of doorschakeling maakt de aansluiting niet tot Purple. Alleen overeengekomen functies en opties maken deel uit van de levering.

Fair Use Policy

De Fair Use Policy (FUP) bepaalt de gebruiksgrenzen van Maxitel Mobiel. De aanduiding onbeperkt heft deze grenzen niet op. Onderstaande volumes beschrijven het inbegrepen gebruik en de verwerking van overschrijdingen, niet een algemene automatische blokkade.

De spraak- en sms-regeling geldt voor het overeengekomen verkeer vanuit Nederland en zone 1 naar Nederlandse reguliere nummers. Andere bestemmingen, servicenummers en bijzondere diensten kunnen buiten de bundel vallen. Kijk daarom ook naar de bestemming van het gesprek of bericht.

Gebruik	Grens en verwerking
Spraak en sms in Nederland	Maximaal 1.000 minuten/sms per maand binnen de spraakregeling. Boven deze FUP-grens gelden buitenbundeltarieven voor bellen en sms.
Spraak en sms in de EU	Maximaal 500 minuten/sms per maand binnen de spraakregeling. Boven deze grens gelden buitenbundeltarieven. Controleer ook of de bestemming binnen uw regeling valt.
Bepaalde databundel	De afgesproken maandbundel geldt voor gebruik in Nederland en de EU. Bij 100% stopt data niet automatisch. Verder gebruik wordt buiten de bundel berekend, tenzij een toepasselijke aanvulling of blokkade actief is.
Onbeperkte data in Nederland	3 GB per dag op de abonnementsnelheid, met een maximum van 50 GB per maand . Na 3 GB daalt de snelheid voor die dag naar 512 kbps download en 512 kbps upload .
Onbeperkte data in de EU	Maximaal 25 GB per maand . Bij overschrijding gelden buitenbundeltarieven of kan de beheerder een geschikte data-opwaardeerbundel aanschaffen.

Extra dagsnelheid

Bij onbeperkte data kan de beheerder een aanvulling van **1 GB voor die dag** activeren om verder te internetten op de abonnementsnelheid. Als de beheerder dit toestaat, kan de gebruiker hiervoor zelf de tekst **extra** sms'en naar **1282**. Dit mag maximaal **drie keer per dag en tien keer per maand**.

Deze dagaanvulling geeft geen onbeperkt maandtegoed. Ook data op de verlaagde snelheid telt mee voor het maandverbruik. Boven de maandgrens van 50 GB in Nederland of 25 GB in de EU wordt extra verbruik berekend, tenzij een passende data-opwaardeerbundel is aangeschaft. Bij activatie gedurende de eerste maand worden deze maandlimieten naar rato toegepast. Ga bij deze grenzen niet uit van een automatische stop.

Buitenbundelverwerking

De toepasselijke prijslijst bepaalt de buitenbundeltarieven en afrekeneneenheden per gebruiksoort, herkomst en bestemming. Bij spraak betekent 1/1 afrekening per seconde, 30/30 per blok van 30 seconden en 60/60 per hele minuut. Data wordt naar boven afgerond op de vermelde eenheid, bijvoorbeeld per 1 KiB of 10 KiB. Pas de afrekeneneenheid van de betreffende zone toe.

Vul tijdig aan. Een data-opwaardeerbundel werkt vanaf activering en dekt eerder ontstaan buitenbundelverbruik niet achteraf. De dagaanvulling voor snelheid en een aanvullende maandbundel hebben verschillende doelen. Controleer welke aanvulling voor de aansluiting is geactiveerd.

Data delen en verbruiksbeheer

Data delen verdeelt het beschikbare tegoed tussen geschikte aansluitingen van dezelfde klant. Het vergroot niet de som van de ingekochte bundels. Zowel het totale groepstegoed als de individuele gebruiksgrens blijft van toepassing.

DataGroepsBundel

Vanaf **twee daarvoor geschikte abonnementen met dezelfde bepaalde bundelgrootte** bij dezelfde klant wordt data automatisch gedeeld. De DataGroepsBundel is de som van die individuele bundels. Verschillende bundelgroottes vormen afzonderlijke groepen en worden niet tot één algemene klantbundel samengevoegd.

Iedere deelnemer mag in totaal maximaal **drie keer de eigen individuele bundel** uit de groep gebruiken, zolang de groepsbundel voldoende tegoed heeft. Die individuele ruimte is dus geen gegarandeerd tegoed. Bij overschrijding van de individuele grens of uitputting van de totale groep gelden buitenbundeltarieven, tenzij tijdig een passende data-opwaardeerbundel is geactiveerd.

Onbeperkte data-abonnementen nemen niet deel aan data delen. Ongebruikte data van een individuele bundel of groepsbundel gaat **niet mee naar de volgende maand**. Ook een aanvullende maandbundel is voor de betreffende maand bestemd.

MultiSIM op aanvraag

MultiSIM is een aanvullende **DataOnly-simkaart**, bijvoorbeeld voor een tablet of laptop. Zij heeft geen eigen databundel, maar deelt de bepaalde databundel van één gekoppelde FullSIM, de hoofdkaart met spraak en data. Beide kaarten gebruiken samen maximaal het tegoed van die ene hoofdbundel.

De MultiSIM gebruikt geen DataGroepsBundel van meerdere FullSIM-aansluitingen en is niet te combineren met onbeperkte data. Deze optie is op aanvraag. Zij levert niet automatisch een smartwatchkoppeling, een tweede spraaklijn of bellen met hetzelfde nummer op een extra apparaat.

Meldingen en dataplafond

Onderdeel	Werking
Individuele bundel	Bij 80% en 100% verbruik ontvangt de gebruiker een sms en de beheerder een e-mail.
Groepsbundel	Bij 80% en 100% ontvangt de beheerder een e-mail, afzonderlijk per groepsbundel.
Dataplafond	Een individueel dataplafond kan het datagebruik van een aansluiting begrenzen. Het is niet van toepassing op een groepsbundel. Laat de instelling en toepasselijkheid vooraf controleren.

De beheerder houdt contactgegevens actueel en bepaalt de rechten voor gebruikers om aanvullingen te activeren. Correct ingevulde gegevens en ingestelde meldingsvoorkeuren zijn nodig voor ontvangst. Tethering of een persoonlijke hotspot verbruikt dezelfde databundel, geen afzonderlijk tegoed.

Geen realtime kostengarantie. Verbruiksregistratie en meldingen kunnen achterlopen, vooral bij roaming. Een waarschuwing is geen blokkade. Controleer het beschikbare tegoed en eventuele plafonds voordat u verder gebruik toestaat.

Contract en internationaal gebruik

Maxitel Mobiel combineert een gezamenlijke contracteinddatum met een beperkte jaarlijkse afschaalruimte. Contractovername, uitportering en afkoop zijn verschillende handelingen. Stem een wijziging vooraf af, zodat duidelijk is welke verplichtingen blijven gelden.

Gelijke einddatum en afschalen

U kiest een overeengekomen looptijd van 1, 12, 24 of 36 maanden. De looptijd begint zodra het eerste mobiele nummer actief is. Later toegevoegde aansluitingen krijgen binnen deze contractregeling dezelfde einddatum als die eerste aansluiting. De gekozen termijn staat in uw overeenkomst.

Jaarlijks kunt u maximaal **10%** van de aansluitingen binnen contract beëindigen zonder afkoopsom. Uitgangspunt is het **hoogste aantal actieve aansluitingen binnen het kalenderjaar**. Voor afschaling boven deze ruimte wordt het meerdere afgekocht. Stem de berekening en beëindigingsdatum vooraf met Maxitel af.

Contractovername en afkoop

Bij contractovername gaat een lopende aansluiting over naar een andere contractant binnen Maxitel, bijvoorbeeld als een vertrekkende medewerker het mobiele nummer wil behouden. Het bestaande contract loopt door met de bijbehorende voorwaarden onder de nieuwe contractantgegevens. Dit is geen overstap naar een andere aanbieder.

Ook vóór het einde van het contract kan de gebruiker overstappen met nummerbehoud. De resterende contractuele verplichtingen blijven daarbij van toepassing. Voor vervroegde beëindiging buiten de afschaalruimte geldt: **afkoopsom = resterende looptijd in maanden x overeengekomen maandelijkse abonnementskosten**. Deze resterende termijnen worden in één keer via een slotnota afgerekend. De nummeroverdracht en de financiële afwikkeling worden afzonderlijk behandeld.

Roaming en redelijk gebruik

Maxitel Mobiel gebruikt dezelfde zone-indeling als Purple. Zie **Hoofdstuk 10, Zone-indelingen**, voor landen en specifieke netwerken. Een zone is niet automatisch inbegrepen in uw bundel. Buiten de EU worden spraak, sms en data volgens de toepasselijke zone en bestemming berekend.

Roam Like at Home vereist redelijk gebruik en een duurzame band met Nederland voor de organisatie en gebruikers. Maxitel kan bewijs vragen. Bij twijfel krijgt u twee weken om uw gebruik aan te passen of die band aan te tonen. Daarna kan een toeslag gelden. Bij georganiseerde doorverkoop aan personen zonder duurzame band kunnen direct maatregelen volgen.

Gebruikers ontvangen roamingmeldingen. Buiten de EU geldt een afzonderlijke roamingkostenlimiet voor data, met blokkering bij het bereiken daarvan. Verhoging of uitschakeling vereist een bewuste keuze door een bevoegde gebruiker of beheerder. Dit staat los van de bundelgrenzen. Satelliet- en maritieme netwerken vallen niet onder gewone EU-roaming. Schakel dataroaming aan boord uit om ongewenst gebruik te voorkomen.

Productspecifieke afspraken. De uniforme einddatum en de jaarlijkse afschaalruimte gelden voor Maxitel Mobiel. Zij gelden niet automatisch voor Purple of KPN Mobiel.

KPN Mobiel

Gewoon mobiel bellen en internetten via KPN.

KPN Mobiel wordt door Maxitel geleverd op het mobiele netwerk van KPN. Deze beschrijving gaat over de mobiele dienst. Vaste telefonie, een KPN-telefooncentrale en een geïntegreerde vast-mobiele oplossing maken niet automatisch deel uit van uw aansluiting.

Onderwerp	Aanvulling voor KPN Mobiel
Mobiel gebruik	Bellen, gebeld worden, sms en mobiele data volgens uw bestelling. VoLTE en de beschikbare datatechnieken vereisen een geschikt toestel en netwerkprofiel.
SIM en eSIM	Gebruik een ondersteunde fysieke simkaart of eSIM. Een extra eSIM voor een smartwatch is een andere toepassing dan een gewone eSIM in een telefoon.
Data delen	Aansluitingen die volgens hun voorwaarden bij dezelfde groep horen kunnen tegoed delen. Een individuele overschrijding hoeft niet tot extra verbruikskosten te leiden zolang het toegestane groepstegoed toereikend is. Niet alle aansluitingen of extra simkaarten delen mee.
Extra simkaart voor data	Waar afgenomen voor een geschikt apparaat zoals een tablet of laptop. De kaart kan gekoppeld zijn aan het hoofdtegoed of een eigen tegoed hebben. Meldingen en blokkades werken niet noodzakelijk apart per extra kaart.
Smartwatchkoppeling	Een hiervoor bestemde optie koppelt een ondersteunde smartwatch aan de mobiele aansluiting. Toestelondersteuning en de combinatie met andere diensten moeten vooraf worden gecontroleerd.
Aanvullende beveiliging	Een afgenomen netwerkbeveiligingsoptie kan schadelijke bestemmingen of verkeer helpen blokkeren. Zij vervangt geen toestelbeveiliging en biedt geen volledige bescherming tegen misbruik.
Vast IP-adres	Optioneel volgens de beschikbare dienst. De technische uitvoering kan NAT in het KPN-netwerk gebruiken. Ga niet uit van dezelfde uitvoering of APN als bij Purple.
Roaminggebied	KPN gebruikt een eigen Roam Like Home-gebied en eigen regels voor aanvullende landen en netwerken. Dit gebied is niet gelijk aan de zone-indeling van Purple en Maxitel Mobiel.
Satellietdata	Bij nieuwe aansluitingen staat satellietdata standaard uit. Laat een gewenste wijziging expliciet controleren. Gebruik op satellietnetwerken valt niet onder de gewone roamingregeling en kan extra kosten veroorzaken.

Aanvullend gebruik in het buitenland

Een overeengekomen aanvullende roamingregeling kan automatisch starten zodra u in een toepasselijk gebied mobiele data gebruikt. Na verbruik kan een volgende aanvulling automatisch worden geactiveerd en berekend. Geldigheid, inbegrepen landen en de wijze van aanvullen staan in de toepasselijke prijslijst.

Uitschakelen van zo'n regeling kan betekenen dat daarna de gewone buitenbundelverwerking geldt. Controleer dit vóór vertrek met uw beheerder of Maxitel.

Geen overname van alle netwerkopties. Een functie die KPN binnen een breder portfolio aanbiedt, is pas onderdeel van uw Maxitel-dienst als deze voor uw aansluiting is overeengekomen.

KPN: data delen en extra simkaarten

Een Data Sim voor een tablet of laptop is iets anders dan MultiSIM voor een smartwatch. Beide opties zijn gekoppeld aan een hoofdabbonnement, maar hebben verschillende gebruiksvoorwaarden.

Onderdeel	Voorwaarden bij KPN Mobiel
Data delen	Geschikte aansluitingen met dezelfde beperkte databundel delen het beschikbare tegoed voor Nederland en het KPN-EU-gebruiksgebied. Onbeperkte abonnementen en de daaraan gekoppelde Data Sims nemen niet deel aan deze groepsdeling.
Data Sim	Per hoofdabbonnement zijn maximaal twee Data Sims mogelijk, bijvoorbeeld voor een laptop of tablet. Bij een beperkte bundel gebruiken zij het tegoed van het hoofdabbonnement. Bij een onbeperkt hoofdabbonnement heeft iedere Data Sim een eigen beperkt tegoed volgens de toepasselijke prijslijst; dit tegoed wordt niet onderling gedeeld.
MultiSIM	Per mobiel abonnement is één MultiSIM mogelijk voor een ondersteunde Apple- of Samsung-smartwatch. De smartwatch gebruikt belminuten en data van het gekoppelde hoofdabbonnement. MultiSIM is niet te combineren met vast-mobiele integratie. Controleer vooraf het exacte toestelmodel en de ondersteuning.
Verbruiksmeldingen	Bij gewone mobiele abonnementen ontvangt de beheerder bij 80% en 100% van het groepstegoed een e-mail. De gebruiker ontvangt bij 80% en 100% van het individuele tegoed een sms. Voor Data Sims zijn er geen afzonderlijke MB-meldingen. Deze meldingsregeling geldt niet voor Data Only NL en M2M.

Data Only NL en gebruik in apparaten

Een Data Only NL-aansluiting is uitsluitend bedoeld voor mobiel dataverkeer in Nederland. De simkaart werkt niet op buitenlandse netwerken en biedt geen gewoon spraakabonnement. Geschikte aansluitingen met dezelfde databundel kunnen binnen deze categorie hun tegoed delen.

Een normaal 06-nummer is bedoeld voor mobiele telefonie, niet voor M2M/IoT en andere toepassingen waarvoor een 097-nummer nodig is. Denk aan automatisch communicerende meters, camera's, alarmsystemen en ingebouwde modules. Gebruik daarvoor een passende data- of M2M-aansluiting. Onjuist nummergebruik kan leiden tot verplichte omzetting of beëindiging.

APN en netwerk

De standaard-APN voor KPN Mobiel is **internet**. Een afzonderlijk overeengekomen vaste-IP- of private-netwerkdienst kan andere instellingen vereisen. De uitleg van redundantie, noodstroom, capaciteit, beveiliging, 4G, 4G+ en 5G staat in hoofdstuk 2. Het KPN-2G-netwerk blijft beschikbaar tot 1 december 2027; vervang apparatuur die hiervan afhankelijk is tijdig.

Kies de juiste aansluiting. Een extra Data Sim, een smartwatchkoppeling en een zelfstandige data- of M2M-aansluiting zijn niet onderling uitwisselbaar. Laat het apparaat, het gebruiksgebied en de gewenste meldingen vooraf controleren.

Verantwoordelijkheden

Een werkende dienst vraagt een passende inrichting en zorgvuldig gebruik.

Maxitel	Uw organisatie
Levering en beheer van de overeengekomen mobiele aansluiting en opties, met afstemming met de betrokken netwerkpartijen.	Juiste klant- en gebruikersgegevens, een passend toestel en correct gebruik van simkaarten en toegangscode.
Ondersteuning bij activering, nummerbehoud, wijzigingen en het onderzoeken van vragen of storingen.	Een bevoegde beheerder, het tijdig melden van problemen en het aanleveren van informatie waarmee de situatie kan worden onderzocht.
De afgesproken koppelingen en instellingen aan Maxitel-zijde.	Eigen toestellen, wifi, bedrijfsnetwerk en externe telefooncentrale. Bij Purple ook de inrichting van de eigen gespreks- en dataroutes.
Verwerking van noodzakelijke gegevens voor levering, facturatie, ondersteuning en beveiliging volgens de toepasselijke privacyafspraken.	Rechtmatig gebruik, toegangsbeheer, informeren van gebruikers en een passende grondslag voor eventuele gespreksopname.

Beschikbaarheid en prestaties

Mobiele dekking en capaciteit verschillen per plaats en moment. Gebouwen, terrein, drukte, toestelinstellingen, onderhoud en storingen kunnen invloed hebben. Redundantie in een netwerk betekent geen garantie op ononderbroken bereikbaarheid op iedere locatie. Bij roaming is de dienst mede afhankelijk van het bezochte netwerk.

Een vraag of storing meldt u bij Maxitel. Onderzoek en herstel kunnen afhankelijk zijn van de mobiele netwerkpartij of een andere betrokken leverancier. Reactie- en hersteltijden, beschikbaarheidsafspraken en eventuele compensatie gelden uitsluitend zoals overeengekomen in de toepasselijke serviceafspraken of SLA.

Beveiliging en privacy

Beveilig toestellen en beheeraccounts, installeer updates en beperk beheerrechten. Meld verlies, diefstal of vermoedelijk misbruik direct. Alleen een melding of waarschuwing betekent niet dat al het gebruik al is gestopt. Controleer de bevestiging van een gevraagde blokkade.

Bij mobiele dienstverlening worden verkeers- en aansluitgegevens verwerkt. Bij roaming zijn ook partijen in het bezochte land betrokken. Voor de verwerking, bewaring en rechten van betrokkenen gelden de toepasselijke privacyverklaring en afspraken. Gebruik van een private APN vervangt geen eindpuntbeveiliging of waar nodig versleuteling.

Afstemmen bij bijzondere toepassingen. Bespreek gebruik in routers, machines, alarmen, zorgtoepassingen of automatisch belverkeer vooraf. Een gewone mobiele aansluiting is niet zonder meer geschikt of toegestaan voor iedere bedrijfskritische of geautomatiseerde toepassing.

Wettelijke bepalingen en juist nummergebruik

De regels voor Nederlandse telefoonnummers gelden voor Purple, Maxitel Mobiel en KPN Mobiel. De bestemming van een nummer volgt uit het Nederlandse nummerplan. De Telecommunicatiewet en privacyregels bepalen daarnaast welke gegevens voor dienstverlening, noodhulp en bevoegde opsporing moeten of mogen worden verwerkt.

Onderwerp	Wat dit voor u betekent
06-nummers	Bestemd voor mobiele telefonie. Gebruik de aansluiting voor de mobiele telefonie van de betreffende gebruiker, niet als data-only-aansluiting of voor een toepassing waarvoor een 097-nummer is vereist.
097-nummers	Bestemd voor onder meer mobiele data en M2M/IoT. Voorbeelden zijn data-simkaarten in tablets of routers, automatisch communicerende meters, camera's, alarmen en apparatuur die alleen een vooraf ingesteld nummer kiest. Ook spraak is met een 097-nummer mogelijk als de afgenomen dienst dit ondersteunt.
Telefooncentrale en uitbellen	Een koppeling met een telefooncentrale is op zichzelf niet verboden. De mobiele gebruiker moet bij persoonsgebonden gebruik bereikbaar blijven. Gebruik een 06-nummer niet uitsluitend als uitgaande identiteit voor een belcampagne waarbij terugbellen niet bij de betreffende gebruiker uitkomt. Stem callcenter- en andere afwijkende toepassingen vooraf af.
Toegestane nummerweergave	Gebruik uitsluitend nummers die aan uw organisatie zijn toegekend of waarvoor u aantoonbaar toestemming hebt. Een technisch instelbare nummerweergave is geen toestemming om u als een andere persoon of organisatie voor te doen.
Verkeerd gebruik	Bij gebruik in strijd met de nummerbestemming moet dit worden hersteld. Dat kan een wijziging van de toepassing, omzetting naar een passend nummer of beëindiging van de aansluiting betekenen.

Houd NAW- en gebruikersgegevens actueel

Uw organisatie is verantwoordelijk voor juiste naam-, adres- en woonplaatsgegevens (NAW), contractantgegevens en de koppeling tussen gebruiker en mobiel nummer. Geef een verhuizing, naamswijziging, contractovername of verandering van gebruiker tijdig door via de beschikbare beheerfunctie of Maxitel. Controleer ook de juistheid bij ingebruikname van een nieuwe aansluiting.

Actuele gegevens zijn belangrijk voor identificatie en terugkoppeling bij **112** en voor rechtmatige **opsporing**. Telecomaanbieders verstrekken noodzakelijke gegevens aan hulpdiensten of bevoegde instanties wanneer daarvoor een wettelijke grondslag bestaat. Dit betekent niet dat willekeurige derden toegang tot uw gegevens krijgen.

Uw geregistreerde adres is niet automatisch uw actuele locatie. Bij een noodoproep kunnen daarnaast netwerk- en toestelloccatiegegevens beschikbaar zijn. Geef bij 112 altijd zelf aan waar hulp nodig is, zo nauwkeurig als de situatie toelaat. Een wijziging van uw NAW-gegevens vervangt geen locatiebepaling.

Controleer bij personeelswijzigingen. Draag een simkaart niet alleen fysiek over aan een nieuwe gebruiker. Werk ook de nummerregistratie, contactgegevens, beheerrechten en eventuele telefooncentrale-inrichting bij.

Zone-indelingen

Controleer de dienst, het land, het netwerk en de gebruiksoort.

Purple en Maxitel Mobiel gebruiken dezelfde onderstaande zones. KPN Mobiel heeft een eigen indeling, verderop in dit hoofdstuk. Een zone bepaalt niet op zichzelf wat is inbegrepen. Vanuit Nederland naar een buitenlands nummer bellen of sms'en is iets anders dan roaming op een buitenlands netwerk.

Purple en Maxitel Mobiel

Zone	Landen, gebieden en netwerken
Zone 0 / NL Nederland	Nederland.
Zone 1 EU en toevoegingen	Azoren (Portugal), Balearen (Spanje), België, Bulgarije, Canarische Eilanden (Spanje), Cyprus (Griekse deel), Denemarken, Duitsland, Estland, Faeröer, Finland, Frankrijk, Franse Antillen, Frans-Guyana, Gibraltar, Griekenland, Guadeloupe, Guernsey, Hongarije, Ierland, IJsland, Isle of Man, Italië, Jersey, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Madeira (Portugal), Malta, Martinique, Moldavië, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal, Réunion, Roemenië, San Marino, Saint-Barthélemy (Franse Antillen), Slovenië, Slowakije, Spanje, Svalbard (Noorwegen), Tsjechië, Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk (Groot-Brittannië en Noord-Ierland), Zweden.
Zone 2 Rest van Europa en extra landen	Alaska (VS), Albanië, Andorra, Aruba, Australië, Belarus (Wit-Rusland), Bonaire, Bosnië en Herzegovina, Canada, Curaçao, Groenland, Hawaï (VS), Kosovo, Amerikaanse Maagdeneilanden, Noord-Macedonië, Marokko, Monaco, Montenegro, Nederlandse Antillen, Saba, Servië, Sint Eustatius, Sint Maarten, Suriname, Turkije, Verenigde Staten (met uitzondering van het T-Mobile USA-netwerk), Westelijke Sahara.
Zone 3 Rest van de wereld	De volledige landenlijst staat op de volgende pagina. Gebruik is afhankelijk van beschikbare roamingpartners.
Zone 4 Bijzondere netwerken	Uitsluitend maritieme netwerken, bijvoorbeeld op veerdiensten en cruises, en satellietnetwerken.
Zone 5 Speciaal	Zwitserland en de Verenigde Staten op het T-Mobile USA-netwerk.

Geen toegangsgarantie. Alle lijsten in dit hoofdstuk zijn classificaties, geen garantie op netwerktoegang, dekking of ondersteunde technieken. Controleer de actuele beschikbaarheid en de toepasselijke prijslijst voor bellen, gebeld worden, sms en data. Gebruik de landen- en netwerklijsten niet als onderling uitwisselbare tariefgroepen.

Purple en Maxitel Mobiel: zone 3

Onderstaande landen en gebieden vormen zone 3, rest van de wereld, voor zover roaming via een beschikbare partner mogelijk is. Het is geen toezegging van wereldwijde bereikbaarheid.

Lijstdeel	Landen en gebieden in zone 3
A en B	Afghanistan, Algerije, Angola, Anguilla, Antigua en Barbuda, Argentinië, Armenië, Azerbeidzjan, Bahama's, Bahrein, Bangladesh, Barbados, Belize, Benin, Bermuda, Bolivia, Botswana, Brazilië, Britse Maagdeneilanden, Brunei, Burkina Faso, Burundi.
C t/m F	Cambodja, Centraal-Afrikaanse Republiek, Chili, China, Colombia, Congo-Brazzaville, Congo-Kinshasa, Costa Rica, Cuba, Djibouti, Dominica, Dominicaanse Republiek, Ecuador, Egypte, El Salvador, Equatoriaal-Guinea, Ethiopië, Fiji, Filipijnen, Frans-Polynesië.
G t/m K	Gabon, Gambia, Georgië, Ghana, Grenada, Guam, Guatemala, Guinee, Guyana, Haïti, Honduras, Hongkong, India, Indonesië, Irak, Iran, Israël, Ivoorkust, Jamaica, Japan, Jemen, Jordanië, Kaaimaneilanden, Kaapverdië, Kameroen, Kazachstan, Kenia, Kirgizië, Koeweit.
L t/m N	Laos, Lesotho, Libanon, Macau, Madagaskar, Malawi, Maldiven, Maleisië, Mali, Mauritius, Mexico, Mongolië, Montserrat, Mozambique, Myanmar, Namibië, Nepal, Nicaragua, Nieuw-Zeeland, Niger, Nigeria.
O t/m R	Oeganda, Oezbekistan, Oman, Oost-Timor, Pakistan, Palestijns gebied, Panama, Paraguay, Peru, Puerto Rico, Qatar, Rusland, Rwanda.
S	Saint Kitts en Nevis, Saint Lucia, Saint Vincent en de Grenadines, Saoedi-Arabië, Senegal, Seychellen, Sierra Leone, Singapore, Soedan, Sri Lanka, Syrië.
T t/m Z	Tadzjikistan, Taiwan, Tanzania, Thailand, Togo, Trinidad en Tobago, Tsjaad, Tunesië, Turkmenistan, Turks- en Caicoseilanden, Uruguay, Vanuatu, Venezuela, Verenigde Arabische Emiraten, Vietnam, Zambia, Zimbabwe, Zuid-Afrika, Zuid-Korea.

Let op de specifieke indeling

Canada valt onder zone 2. Puerto Rico staat in zone 3 en valt hier niet onder de vermelding van de Verenigde Staten in zone 2. Voor de Verenigde Staten is het gekozen netwerk van belang: het T-Mobile USA-netwerk valt in zone 5, de overige Amerikaanse netwerken in zone 2.

Land is niet hetzelfde als netwerk. Een satelliet- of maritieme verbinding blijft zone 4, ook nabij een land uit een andere zone. Zwitserland staat in zone 5. De zone-indeling van KPN op de volgende pagina's verandert deze indeling voor Purple en Maxitel Mobiel niet.

KPN Mobiel: Nederland en roaminggebied

Nederland is het binnenlandse gebruiksgebied. Voor periodieke reizen geldt de Roam Like at Home-regeling in onderstaande landen en gebieden, onder de afgesproken gebruiks- en fair-usevoorwaarden. Dat maakt niet elk gesprek vanuit Nederland naar het buitenland automatisch inbegrepen.

Gebied	Landen en netwerken
Roam Like at Home	Andorra, België, Bulgarije, Cyprus (Griekse deel), Denemarken, Duitsland, Estland, Faeröer, Finland, Frankrijk, Frans-Guyana, Gibraltar, Griekenland, Guadeloupe, Guernsey, Hongarije, Ierland, IJsland, Isle of Man, Italië, Jersey, Kroatië, Réunion, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Malta, Martinique, Mayotte, Moldavië, Monaco, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal (inclusief Azoren en Madeira), Roemenië, San Marino, Slovenië, Slowakije, Spanje (inclusief Canarische Eilanden), Saint-Martin (Franse deel), Tsjechië, Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Zweden, Zwitserland en Noordzee (TAMPNET).

Bellen naar buitenlandse nummers

Voor bellen vanuit Nederland of het EU-gebruiksgebied naar niet-Nederlandse nummers onderscheidt de prijslijst het EU-gebied en de volgende bestemmingsgroepen. Deze groepen zijn geen roamingdatagroepen.

Bestemmingsgroep	Indeling voor internationaal bellen
Rest van Europa	Bosnië en Herzegovina, Kosovo, Noord-Macedonië, Montenegro, Servië en Turkije.
VS en Canada	Alaska, Amerikaans-Samoa, Amerikaanse Maagdeneilanden, Canada, Hawaï en Verenigde Staten.
Uitzonderingen	Argentinië, Benin, Bermuda, Burkina Faso, Cuba, El Salvador, Gabon, Guatemala, Guyana, Kenia, Maldiven, Mexico, Mongolië, Panama, Peru, Rusland, Sri Lanka, Oost-Timor, Togo, Trinidad en Tobago, Zimbabwe en satellietproviders.
Rest van de wereld	Overige bestemmingen buiten het EU-gebruiksgebied die niet bij Rest van Europa, VS en Canada of Uitzonderingen horen.

Bellen, gebeld worden en sms tijdens roaming

Voor bellen en gebeld worden buiten het EU-gebruiksgebied gebruikt KPN afzonderlijk **Rest van Europa, Rest van de wereld en Uitzonderingen**. De uitzonderingen zijn hierboven vermeld. VS en Canada zijn in dit onderdeel geen aparte groep. Bij bellen van buiten het EU-gebruiksgebied naar een niet-Nederlands nummer geldt het hoogste tarief van de bezochte roamingzone en de zone van het bestemmingsnummer, met de bijbehorende afrekenwijze.

Voor **sms** onderscheidt de prijslijst verzenden vanuit Nederland of het EU-gebruiksgebied naar een ander niet-Nederlands EU-land, verzenden naar overige buitenlandse bestemmingen en verzenden van buiten het EU-gebruiksgebied ongeacht de bestemming. Pas niet de belgroepen of roamingdatagroepen toe als sms-tariefzones. Raadpleeg voor elke gebruiksoort de toepasselijke prijslijst.

KPN Mobiel: groepen voor roamingdata

Voor aanvullende roamingdata buiten het EU-gebruiksgebied onderscheidt KPN onderstaande regio's. Deze indeling staat los van internationaal bellen, gebeld worden en sms. De overeenkomst en de actieve roamingregeling bepalen welke verwerking voor uw aansluiting geldt.

Datagroep	Landen en gebieden
Regio A	Verenigde Staten, Canada, Turkije, Marokko, Indonesië, Singapore, Israël, Thailand, Taiwan, Australië, Maleisië, Albanië, Palestijns gebied en Zuid-Korea.
Regio B	Verenigde Arabische Emiraten, China, Japan, Zuid-Afrika, Brazilië, Servië, Mexico, India, Egypte, Qatar, Montenegro, Hongkong en het Caribische deel van het Koninkrijk: Aruba, Curaçao, Sint Maarten en Caribisch Nederland (Bonaire, Sint Eustatius en Saba).
Rest van de wereld	Overige landen voor deze aanvullende roamingdataregeling, behalve de 54 hieronder genoemde uitzonderingen. Beschikbaarheid blijft afhankelijk van roamingpartners en de voorwaarden van de actieve regeling.

54 uitzonderingen op de wereldregeling voor data

De volgende landen en gebieden vallen niet onder deze aanvullende wereldregeling. Hiervoor geldt een afzonderlijke verwerking volgens de toepasselijke prijslijst. Dit is niet dezelfde uitzonderingenlijst als bij bellen.

Lijstdeel	Uitzonderingen voor roamingdata
A t/m D	Afghanistan, Angola, Benin, Bhutan, Burkina Faso, Burundi, Congo, Cookeilanden, Cuba, Djibouti.
E t/m K	Equatoriaal-Guinea, Falklandeilanden, Frans-Polynesië, Gambia, Groenland, Guam, Haïti, Iran, Ivoorkust, Jemen, Kaapverdië, Kirgizië.
L t/m M	Laos, Lesotho, Libanon, Libië, Malawi, Maldiven, Mali, Mauritanië, Mauritius, Micronesië, Mongolië, Mozambique, Myanmar.
N t/m S	Namibië, Nepal, Nieuw-Caledonië, Oezbekistan, Oost-Timor, Palau, Sao Tomé, Seychellen, Sierra Leone, Soedan, Syrië.
T t/m Z	Tadzjikistan, Togo, Turkmenistan, Vanuatu, Venezuela, Zambia, Zimbabwe, Zuid-Soedan.

Controleer vóór datagebruik. Een aanvullende roamingregeling kan bij gebruik automatisch actief worden. Controleer welke regeling is ingesteld en welke verwerking buiten die regeling geldt. Een land in regio A of B geeft geen recht op inbegrepen bellen of sms. TAMPNET binnen het KPN-gebruiksgebied betekent evenmin dat alle maritieme of satellietnetwerken onder die regeling vallen.

Hulp nodig?

Procedure vraag of storing melden

- 1 **Stuur altijd eerst een e-mail naar support@maxitel.nl**
Dit opent een ticket. Vermeld zoveel mogelijk details: wat is er aan de hand, sinds wanneer, welke nummers, toestellen of medewerkers zijn betrokken en wat heeft u al geprobeerd? Binnen kantooruren (ma t/m vr 09:00 – 17:00) pakken we dit snel op.
- 2 **Spoed? Bel na om de prioriteit te verhogen**
Bel **+31 (0)88 629 48 35** om de urgentie van uw ticket te verhogen. Dit nummer is 24/7 bereikbaar; buiten kantooruren uitsluitend voor urgente storingen waarbij uw bedrijf niet kan bellen of gebeld worden.
- 3 **Grote storing en niet bereikbaar?**
Is de storing groter en zijn wij niet bereikbaar via het normale nummer, dan kunt u opschalen naar de storingsdienst op **+31 (0)172 787 545**. Controleer ook **maxitelstatus.nl** voor bekende storingen en gepland onderhoud.

Melding door uw beheerder



Planned maintenance en storingen: maxitelstatus.nl. Reactietijden en prioriteiten staan in de SLA.

Supportprocedure: eerst een e-mail voor een ticket. Bij spoed of onvoldoende voortgang belt u het reguliere storingsnummer.

Voor uw melding. Vermeld mobiele nummers, datum, tijd, locatie, toestelmodel, SIM of eSIM en eventueel het bezochte netwerk. Deel geen pincodes, PUK-codes, wachtwoorden of eSIM-activatiecodes in een gewone supportmail.

Contactoverzicht

Support

support@maxitel.nl

Eerste stap bij vragen of storingen (ticket). Ma t/m vr 09:00 – 17:00.

Storingsdienst (spoed)

+31 (0)88 629 48 35

24/7 voor urgente storingen. Escalatie bij onbereikbaarheid: +31 (0)172 787 545.

Verkoop, administratie en bestellingen

info@maxitel.nl

Offertes, uitbreidingen, toestellen, nummeraansvragen en facturen.

Online

portal.maxitel.nl

Klantportal en handleidingen • v3.api.wlsp.net/docs/vpbx • maxitelstatus.nl



jouw partner in verbinding

Mobiele telefonie die past bij uw organisatie

Purple / MobileOnCloud, Maxitel Mobiel en KPN Mobiel. Uw dienstverlening en ondersteuning via Maxitel.