



telefonie | data | internet | mobiel

## Support Telfort

Voor sales vragen kunt u contact opnemen met uw accountmanager of bellen met Tritel support tel: 072-7112711

Om contact op te nemen met de zakelijke klantenservice belt u 0800-2288027, optie 1 en dan optie 4 (lokaal tarief).

Uw telecombeheerder kan veel zelf regelen via Zakelijk Beheer. Wilt u toch een medewerker van Telfort spreken, bel dan 0900-9596. U betaalt voor een gesprek met onze klantenservice € 0,30 per minuut (met een maximum van € 15,- per gesprek) plus de kosten voor het gebruik van uw mobiele telefoon.

### Openingstijden

Maandag 10.00 - 17.30 Dinsdag t/m vrijdag 09.00 - 17.30

In het weekend en op feestdagen is de zakelijke klantenservice gesloten.

### Veel gestelde vragen

Voor alle vragen over Telfort mobiel kunt u onderstaande link gebruiken:  
<https://www.telfort.nl/KBS/zakelijk/services/Klantenservice>

### Spraakdiensten

Spraakdiensten zijn alle diensten die Telfort biedt op het gebied van mobiel bellen en gebeld worden. Maak gebruik van voicemail, nummerbehoud, wisselgesprek, doorschakelen, blokkeren of nummerinformatie.

### Voicemail

Inkomende gesprekken die u niet aanneemt, worden automatisch doorgeschakeld naar uw voicemail. In Nederland kunt u met uw mobiel gratis uw voicemailberichten beluisteren via 1233.

### Berichten beluisteren

Met uw mobiele telefoon:

### Nummer

1233

Met een ander toestel:

06 2600 1233 (tarief voor bellen naar mobiel)

Vanuit het buitenland:

+31 626 001 233 (internationaal tarief)

### Tweede gesprek

Met 'tweede gesprek' neemt u probleemloos een tweede binnenkomend gesprek op of start u zelf een tweede gesprek. Meer informatie vindt u bij de Telfort klantenservice.

### Doorschakelen

Vragen bepaalde situaties een persoonlijke benadering? Schakel uw binnenkomende gesprekken door naar een collega, zodat niemand uw voicemail krijgt. De dienst zelf is gratis. U betaalt wel de gesprekskosten (naar vast of mobiel) van de doorgeschakelde gesprekken. Meer informatie vindt u bij de Telfort klantenservice.

### Blokkeren

Wilt u bepaalde gesprekken via uw mobiele telefoon blokkeren? Wij bieden de volgende blokkeermogelijkheden:

- Alle uitgaande gesprekken
- Alle inkomende gesprekken
- Alle uitgaande gesprekken naar het buitenland
- Alle inkomende gesprekken in het buitenland, behalve die vanuit Nederland
- Blokkeringen kunt u instellen via Mijn Telfort.

## **Ik ontvang sms'jes niet of te laat**

1. Ontvangt u sms'jes van één of meer personen niet of te laat?

Controleer in uw toestel of u het telefoonnummer van die persoon hebt geblokkeerd voor sms. In sommige toestellen is het mogelijk om sms'jes van specifieke nummers te blokkeren.

Werkt dit niet? Ga naar stap 2.

2. Stuur een e-mail naar de Klantenservice van Telfort. Vermeld de volgende gegevens:

uw mobiele nummer

telefoonnummer waarop u te bereiken bent

merk en type toestel

## **SMS Diensten stop zetten!!!**

U kunt een sms-dienst zelf stopzetten door een sms te sturen met de tekst '**stop**'. Kijk op de website [www.smsgedragscode.nl](http://www.smsgedragscode.nl) en vul de 4-cijferige shortcode (het nummer van de afzender) of het trefwoord van de dienst in.

U krijgt dan de aan- en afmeldcodes, de kosten en contactgegevens van de helpdesk van de aanbieder van de sms-dienst

## **Nummerweergave**

Met nummerweergave verschijnt het telefoonnummer of de naam van de beller automatisch op uw display. Meer informatie vindt u bij de Telfort klantenservice.

## **Nummerinformatie**

Heeft u een telefoonnummer nodig? Bel het nummer 1888 voor het snel en gemakkelijk opvragen van zakelijke nummers en privé-nummers. 24 uur per dag, 7 dagen per week, zijn de medewerkers van 1888 actief om u persoonlijk te woord te staan. U kunt ook direct worden doorverbonden. Belt u met uw mobiele telefoon, dan ontvangt u het gezochte nummer ook nog eens gratis per sms. Kijk voor meer informatie over nummerinformatie in onze klantenservice.

## **Verlies & Diefstal**

Gebruik onderstaande link:

<https://www.telfort.nl/KBS/consument/services/Klantenservice/lk-ben-klant/Verlies-&-Diefstal>

- Mijn toestel is verloren & gestolen
- Aangifte doen bij diefstal telefoon
- Gevonden simkaart deblokkeren
- Abonnementkosten tijdens periode verlies & diefstal
- Simkaart deblokkeren na verlies of diefstal

## **Netwerk**

Handig Hulpmiddel bij netwerk problemen:

Selecteer eerst het netwerk handmatig op KPN en zet vervolgens het toestel uit -en opnieuw aan! Zo maakt de simkaart opnieuw verbinding met het netwerk.

Handeling instelling netwerk:

Ga naar je: Menu – instellingen – telefoon – operatorselectie – handmatig – en kies KPN – daarna selecteren , je toestel uit –en opnieuw aanzetten.

Het netwerk van Telfort heeft een dekking van meer dan 99,2% van de Nederlandse bevolking. Sinds begin 2007 belt elke Telfort klant via het netwerk van KPN. Dat betekent dat de dekking voor Telfort klanten nu optimaal is.

## **Mobiel internet**

Telfort handmatig instellen internet op je mobiel: <http://qelp.telfort.nl/>

Naast bellen biedt Telfort razendsnel mobiel internet met een dekking van meer dan 90% via UMTS. UMTS is het netwerk waarop u kunt internetten via toestel of laptop. Dit is een nieuw netwerk, ook wel 3G genoemd; eigenlijk de opvolger van het GSM-netwerk (2G) waarop u kunt bellen. Met 3G kunt u echter meer: bellen én data verzenden en ontvangen. Op het UMTS netwerk kunt u tot maximaal 384 kb/s downloaden. Telfort is continue bezig met het verbeteren van het netwerk voor mobiel internet. De snelheden zullen de komende tijd alleen maar verhogen. Ook in het buitenland kunt u zorgeloos mobiel internetten.

- Bij ons kan je alle toestellen simlockvrij bestellen
- Wij kunnen defecte toestellen laten repareren.
- Microkaarten kunnen wij maken voor de I-Phone en de I-pad.
- Telfort surf & mail is een bundel voor iedereen die veel gebruik wil maken van mobiel internet.

Met Telfort surf & mail heeft u de volgende voordelen:

- Mobiel internetten (surfen op het internet, e-mailen of chatten) via uw telefoon of PDA.
- Hoge snelheid: maximaal 768 kb per seconde upload- en downloadsnelheid.
- Geen onvoorziene kosten. U betaalt een vast bedrag per maand.  
Deze snelheid geldt alleen als u een UMTS-toestel heeft. Controleer in de handleiding of uw toestel geschikt is voor UMTS. Met een GPRS-toestel is de maximale snelheid 60 kbit per seconde.

**Surf en mail:**

- <https://www.telfort.nl/KBS/zakelijk/services/Klantenservice/lk-ben-klant/Toestel-&-Simkaart/Toestellen/Handleidingen-diverse-toestellen>
- Vul op de onderstaande pagina je product mobiel en de betreffende categorie in, dan zal de zoekmachine u zo snel mogelijk een antwoord geven:
- [http://www.kpn.com/zakelijk/service.htm?sc\\_18=zakelijk:topnav:klantenservice](http://www.kpn.com/zakelijk/service.htm?sc_18=zakelijk:topnav:klantenservice)

**Je eigen account inzien:**

Voor Telecom beheerders is Zakelijk beheer Telfort:

<https://www.telfort.nl/ca/loginbox.do?service=https%3A%2F%2Fmijn.telfort.nl%2Fecare&continue=%2Finloggen%2Fverificatie%2F&loginType=BM>

Voor Telecom beheerders die Zakelijk Beheer plus hebben:

<https://zakelijkbeheer.telfort.nl/main.htm>