

FIVE stopt – Welkom HighFIVE

Wat verandert er op 16 december 2024 aan ons Essential Internet-programma?

- **TEN wordt HighFIVE:**
 - De vaste internetoplossing TEN krijgt een nieuwe naam: HighFIVE. Ook de prijs wordt structureel aangepast en wordt verlaagd van € 10 naar € 5. De specificaties blijven dezelfde: 150GB en 50Mbps downloadsnelheid. De installatie en activering zijn gratis.
 - HighFIVE is er voor de **financieel meest kwetsbaren gezinnen**. We blijven vertrouwen op de expertise van onze partners om hierin de juiste keuze te maken. Partners kennen de financiële situatie van de klant en kunnen weloverwogen beslissen.
- **FIVE stopt definitief:** De mobiele oplossing FIVE kon al even niet meer besteld worden. Vanaf 1 mei 2025 wordt FIVE definitief stopgezet.
 - Voor klanten die in Telenet-gebied wonen en waar al een Telenet-kabel ligt, kunnen sowieso overschakelen naar HighFIVE. De activering van de Telenet-kabel is ook gratis.
 - Klanten die in Telenet-gebied wonen maar waar nog geen Telenet-kabel ligt, kunnen overschakelen naar HighFIVE op voorwaarde dat zij nog een aftakkabel voorzien. Let wel, daar zijn extra kosten aan verbonden. Klanten volgen hiervoor het [standaard kabelaansluitingsproces](#).
 - Woont de klant waar een Telenet-aansluiting sowieso niet mogelijk is? Dan voorzien wij een compensatie voor de klant. Hieronder meer daarover.

FIVE

1. Waarom stopt FIVE?

In het kader van een herziening van het Essential Internet-programma bleek de mobiele oplossing FIVE voor een beperkt aantal klanten gepast en toereikend. We bieden voortaan 1 vaste internetoplossing aan voor € 5, waardoor nog meer mensen toegang hebben tot betaalbaar en stabiel internet.

2. Communicatie naar klanten

We voorzien een transitieperiode waarin we alle klanten zo goed mogelijk informeren over wat deze aanpassing voor hen betekent. FIVE-klanten ontvangen vóór 16 december een eerste communicatie, zowel per e-mail als per brief (in NL/FR/ENG). Nadien volgen nog 2 herinneringen.

We zijn ons ervan bewust dat die communicatie niet iedereen gaat bereiken. We hopen dan ook op jullie medewerking om hen hierin te begeleiden.

3. Wat staat er in de communicatie?

We maken een onderscheid tussen klanten die in Telenet-aansluitbaar gebied wonen of niet.

- **FIVE-klanten die in Telenet-aansluitbaar gebied wonen en waar de kabel aanwezig is:**
 - *Boodschap: Op 1 mei 2025 stopt jouw FIVE-internetoplossing. Nog tot en met 30 april 2025 kan je gratis blijven surfen op je FIVE, je krijgt vanaf 16 december geen aanrekening meer. Je kan voor dezelfde prijs €5 een stabielere en betere (3x meer data en 6 x sneller) oplossing online bestellen via een bijgevoegde voucher-code.*
- **FIVE-klanten die in niet-aansluitbaar gebied wonen:**
 - Deze klanten kunnen niet overstappen naar HighFIVE en krijgen een financiële compensatie. We maken een onderscheid tussen klanten die vóór of na juni 2023 klant werden:
 - Al klant vóór juni 2023? Compensatie van 1 jaar abonnementskost: € 60
 - Klant vanaf oktober 2023? Compensatie van het aantal betaalde maanden.

Let wel: een proactieve compensatie gebeurt enkel voor klanten waarvan we met zekerheid weten dat die **niet aansluitbaar** zijn.

Maar we compenseren ook in anderen gevallen

Er zijn twee mogelijkheden:

1. De klant is **niet aansluitbaar**: hij/zij woont wél in Telenet gebied, maar blijkt toch niet aansluitbaar (vb rijgnetten)
2. De klant is **aansluitbaar mits het aanleggen van de kabel**: dan is het aan de klant om deze kosten te dragen. (vb een woning waar nog een dropkabel moet gelegd worden. Deze klant kan alsnog kiezen voor HighFIVE.

In beide gevallen compenseren we, **nog tem 30 april 2025** deze klanten voor het aantal maanden dat hij/zij FIVE-klant was, met een maximum van € 60.

Je dient als partner hiervoor [een webformulier in te vullen](#)

- *Boodschap: Op 1 mei 2025 stopt jouw FIVE-internetoplossing. Nog tot en met 30 april 2025 kan je gratis blijven surfen op je FIVE, je krijgt vanaf 16 december geen aanrekening meer.*
Op basis van jouw adres blijf je niet aansluitbaar voor een vaste oplossing van Essential Internet. We betreuren dit en bieden je een financiële compensatie aan (bedrag = terugbetaling van je abonnementskosten gelijk aan het aantal maanden dat je FIVE-klant was, met een maximum van 1 jaar € 60). Dat bedrag verschijnt in de loop van december op je rekening.
Je kan om advies vragen aan je hulpverlener in de begeleiding naar een ander oplossing, eventueel sociaal internet via een andere telecomoperator.

4. Wat met het mifi-toestel?

In onze communicatie vragen we FIVE-klanten om hun mifi-toestel na overstap of na mei 2025 terug te brengen naar een Telenet-winkelpunt in hun buurt.

TEN

1. Communicatie naar klanten

TEN-klanten ontvangen vóór 16 december een communicatie om hen te informeren over de naamswijziging en prijsdaling. Ze ontvangen hiervoor 1 communicatie, zowel per e-mail als per brief (in NL/FR/ENG).

2. Wat betekent dit voor bestaande TEN-klanten?

Hun aanrekening bedraagt voortaan € 5 i.p.v. € 10. Zij moeten zelf niets doen. TEN-klanten krijgen hierover eenmalig een bericht.