

## I. Vast internet

### Snelheid: welke surfsnelheid kunt u halen?

De snelheid die we in onze commerciële mededelingen aankondigen, is een theoretische maximumsnelheid voor de vaste internetverbinding, die echter in de praktijk niet voor alle klanten haalbaar is.

Er zijn twee aspecten die bepalen met welke snelheid u kunt surfen: enerzijds spelen er technische factoren in het Proximus-netwerk mee en anderzijds is de individuele situatie in uw woning van belang.

De reële snelheid die u kunt halen, wordt onder meer door de volgende factoren bepaald:

- de onderliggende technologie (DSL of glasvezel);
- de afstand tussen het aansluitpunt bij u thuis en de telefooncentrale (enkel in geval van DSL);
- het gewenste internetproduct.

Behalve de parameters die inherent zijn aan het netwerk, is ook uw situatie thuis van invloed op uw internetvering. Zo spelen de volgende factoren een rol:

- de kwaliteit van de interne bekabeling;
- het vermogen van de processor op uw pc;
- meerdere toestellen die tegelijk uw bandbreedte verbruiken.

Alleen als alle bovenstaande parameters optimaal zijn, zult u de aangekondigde theoretische maximumsnelheid kunnen benaderen.

Op basis van uw adres kunt u een indicatie van de minimum- en maximumsnelheid opvragen via <http://www.proximus.be/internetsnelheid>. Uw snelheid zal zich binnen de vork van beide geleverde waarden bevinden. De waarden die deze tool verstrekt, zijn verschillend van de generieke waarden op onze productpagina's, aangezien deze laatste geen rekening houden met de specifieke regionale verschillen in geval van DSL. Deze snelheden verschillen ook naargelang u uw internetdienst in een Pack dan wel standalone genomen hebt.

Indien u een draadloze connectie (wifi) gebruikt, kan de haalbare snelheid eveneens lager zijn (zie hieronder).

### Beheer van het internetverkeer

Ga naar het volgende document om meer te weten: [Beheer van het vaste en mobiele internetverkeer in het Proximus-netwerk](#) (pdf)

### Internetvolume

Als u het volume overschrijdt dat bij de prijs voor de gekozen dienst is inbegrepen, zal Proximus de maximumsnelheid van deze dienst tot het einde van de lopende kalendermaand verminderen. Hieronder vindt u een overzicht van de toegepaste volumes en de aangepaste snelheden per dienst.

Zodra u de limiet van het bij de dienst inbegrepen internetvolume nadert, zal Proximus u via de gepaste communicatiekanalen verwittigen (bv. e-mail, sms of een bericht op het scherm van uw pc/tablet). In onze berichten zullen we u nooit vragen gevoelige of vertrouwelijke informatie mee te delen. U ontvangt de berichten automatisch op basis van het internetvolume dat de dienst verbruikt.

U kunt het internetvolume dat u in de lopende maand al hebt verbruikt altijd bekijken. U gaat daarvoor naar [MyProximus](#). Er zal u gevraagd worden uw gebruikersnaam en wachtwoord in te voeren. Via MyProximus kunt u eveneens het volume vast internet dat bij de prijs voor de gekozen dienst is inbegrepen vergroten. U bestelt of activeert daartoe een volume-uitbreiding. Op die manier kunt u met uw gebruikelijke snelheid blijven surfen.

Hieronder volgt een lijst met de huidige volume-uitbreidingen en prijzen. Dergelijke uitbreidingen zijn altijd gratis indien u over een onbeperkt volume beschikt.

Samengevat:

U beschikt over een Flex, Tuttimus, Familus pack (Residential markt) of Business Flex, Bizz All-In, Bizz Office Pack (Small Enterprise markt)?

		Maxi	Bizz Internet
Internet-packs	Volume inbegrepen bij de dienst	Onbeperkt*	Onbeperkt**
	Snelheid bij overschreden volume	5 Mbps	5 Mbps
	Beschikbare volume-uitbreiding***	Extra volume 300 GB	Extra volume 300 GB
	Prijs voor een volume-uitbreiding	Gratis	Gratis

U beschikt over een andere product mix met vast internetdienst?

		Start	Comfort	Bizz Maxi
Internet-packs	Volume inbegrepen bij de dienst	150 GB	Onbeperkt****	Onbeperkt*
	Snelheid bij overschreden volume	1 Mbps	3 Mbps	5 Mbps
	Beschikbare volume-uitbreiding***	Extra volume 20 GB	Extra volume 300 GB	Extra volume 300 GB
	Prijs voor een volume-uitbreiding	€ 5 incl. btw	Gratis	Gratis

U beschikt enkel over vast internet?

		Essential	Start Fiber	Maxi /Bizz Maxi
Internet	Volume inbegrepen bij de dienst	100 GB	150 GB	Onbeperkt*
	Snelheid bij overschreden volume	1 Mbps	1 Mbps	5 Mbps
	Beschikbare volume-uitbreiding***	Extra volume 20 GB	Extra volume 20 GB	Extra volume 300 GB
	Prijs voor een volume-uitbreiding	€ 5 incl. btw	€ 5 incl. btw	Gratis

(\*) Maxi / Bizz Maxi onbeperkt: uw snelheid wordt tot 5 Mbps teruggebracht indien uw verbruik 3 TB overschrijdt.

(\*\*) Bizz Internet onbeperkt: uw snelheid wordt tot 5 Mbps teruggebracht indien uw verbruik 3 TB overschrijdt.

(\*\*\*) De optie 'Extra Volume' geldt tot het einde van de maand waarin de bestelling wordt geplaatst.

(\*\*\*\*) Comfort: uw snelheid wordt tot 3 Mbps teruggebracht indien uw verbruik 3 TB overschrijdt.

U beschikt over een Pack met vast internetdienst besteld vóór 17/10/2016?

		Start	Comfort	Maxi
Internet-packs	Volume inbegrepen bij de dienst	150 GB	Onbeperkt*	Onbeperkt**
	Snelheid bij overschreden volume	1 Mbps	3 Mbps	5 Mbps
	Beschikbare volume-uitbreiding***	Extra volume 20 GB	Extra volume 300 GB	Extra volume 300 GB
	Prijs voor een volume-uitbreiding	€ 5 incl. btw*	Gratis	Gratis

U beschikt enkel over vast internet vóór 17/10/2016?

		Start	Comfort	Maxi **/ Intense ***
Internet	Volume inbegrepen bij de dienst	100 GB	150 GB	Onbeperkt**
	Snelheid bij overschreden volume	1 Mbps	3 Mbps	5 Mbps
	Beschikbare volume-uitbreiding****	Extra volume 20 GB	Extra volume 20 GB	Extra volume 300 GB
	Prijs voor een volume-uitbreiding	€ 5 incl. btw*	€ 5 incl. btw*	Gratis

(\*) Comfort onbeperkt: uw snelheid wordt tot 3 Mbps teruggebracht indien uw verbruik 3 TB overschrijdt.

(\*\*) Maxi onbeperkt: uw snelheid wordt tot 5 Mbps teruggebracht indien uw verbruik 3 TB overschrijdt.

(\*\*\*) Intense onbeperkt: uw snelheid wordt tot 5 Mbps teruggebracht indien uw verbruik 3 TB overschrijdt.

(\*\*\*\*) De optie 'Extra Volume' geldt tot het einde van de maand waarin de bestelling wordt geplaatst.

### Impact van Proximus TV op uw internetdienst (Enkel in geval van DSL-technologie)

In normale omstandigheden ondervindt de surfsnelheid geen impact als u naar Proximus TV kijkt. De snelheid kan soms dalen, zonder dat daar echter ongemakken uit voortvloeien.

Proximus maakt op dezelfde bandbreedte gebruik van verschillende fluxen voor Proximus TV en internet.

De flux voor Proximus TV heeft voorrang op die voor internet. De internetsnelheid zal dan ook dalen afhankelijk van het aantal gelijktijdig actieve tv-toestellen. Voor een beperkt aantal klanten zal er inderdaad een impact zijn, zonder dat dit hen zal storen. Alleen het downloaden van zware bestanden kan voor een zekere vertraging zorgen. Voor de meeste klanten is er geen impact op de surfsnelheid.

Een eventuele daling van de maximumsnelheid van de internetdienst doordat het toegestane volume overschreden wordt (zie punt 3), heeft geen impact op de dienstkwaliteit van Proximus TV.

Voor bepaalde applicaties (bv. Netflix) die via de Proximus TV-dienst verlopen, wordt de internetflux gebruikt.

### Wifi

Vandaag werken de meeste toestellen draadloos (wifi). Dat betekent dat met een aantal bijkomende factoren rekening moet worden gehouden:

- **De materialen die in uw woning worden.** Het wifisignaal is gevoelig voor hindernissen, zoals deuren of muren.

- **Het type draadloos toestel dat u gebruikt** (tablet, smartphone, draagbare pc). Het is mogelijk dat de gevoeligheid van de wifi-antenne en het vermogen van uw toestel niet voldoende zijn omdat uw toestel verouderd is.
- **De straling van uw huishoudtoestellen.** Sommige toestellen die u in huis gebruikt (bv. microgolfoven) zenden net als uw modem radiogolven uit. Als deze toestellen op dezelfde frequentie als uw modem werken, kan interferentie optreden.
- **De plaats waar uw modem zich bevindt.** Als u op uw gsm, tablet of draagbare pc wilt surfen, blijft u bij voorkeur zo dicht mogelijk in de nabijheid van uw modem, aangezien het vermogen van een wifi-verbinding vermindert naarmate de afstand toeneemt.

Via de recentste generaties modems biedt Proximus zijn klanten een wifitoegangspunt aan dat met de twee gestandaardiseerde frequentiebanden (2,4 GHz en 5 GHz) compatibel is. Afhankelijk van de compatibiliteit van de gebruikte toestellen en een aantal omgevingsvariabelen kunnen beide frequentiebanden worden gebruikt om de connectie-ervaring te optimaliseren.

Uw wifibereik uitbreiden is mogelijk. Proximus levert daartoe een adapter die op elektrische stroom werkt en die het wifibereik in uw huis kan verbeteren. Voor meer informatie gaat u naar onze website, pagina 'Uitrustingen', rubriek 'Producten'.

### Snelheidstest

U wilt uw lijn testen? Het is van belang dat er geen enkele andere bron in werking is als u de test start. U mag m.a.w. geen test uitvoeren als uw toestel een applicatie updatet, een bestand downloadt, een videostream leest of er verschillende tv-toestellen actief zijn.

Om in het algemeen betere resultaten te boeken als u een snelheidstest op uw aansluiting wilt uitvoeren, gebruikt u bij voorkeur een toestel dat via een ethernetkabel rechtstreeks op uw modem is aangesloten. Let er ook op dat u alle mogelijk spyware of reclamesoftware de-installeert wanneer u uw securitysoftware uw pc laat scannen. Zorg er ten slotte ook voor dat al uw software geüpdatet is.

## II. Mobiel internet

Om meer te weten gaat u naar het volgende document: [Beheer van het vaste en mobiele internetverkeer in het Proximus-netwerk](#) (pdf).

Snelheden op onze netwerk:

	2G	3G	4G	4G+	5G
Maximum Download	296 Kbps	42 Mbps	129 Mbps	225 Mbps	420 Mbps
Maximum Upload	118 Kbps	5,6 Mbps	20 Mbps	50 Mbps	88 Mbps

### Opmerking betreffende de surfing snelheid op mobile :

De snelheid van je internet is afhankelijk van...

#### 1. Je toestel

Je toestel kan ervoor zorgen dat je internetsnelheid vertraagt:

- **Ouder toestel:** met een verouderd toestel heb je vaak een lagere snelheid. Meestal vind je in de handleiding van je toestel de maximale snelheid dat je toestel haalt. Is die lager dan de theoretische snelheid van je internet? Dan ben je beperkt door de snelheid van je toestel.
- **Verouderde software:** zorg ervoor dat de software en het besturingssysteem op je toestel up-to-date is. Verouderde software kan je snelheid vertragen.

## 2. Je locatie

In het bereik van ons netwerk blijven we voortdurend investeren. Zo kan je ook onderweg rekenen op een optimale mobiele ervaring. Toch kan je **op sommige locaties een betere verbinding hebben dan op andere**. Zo zal je in de buurt van een zendmast vaak sneller surfen dan in een afgelegen bos.

## 3. Je woning

Om te surfen via mobiele data verbindt je toestel met het signaal van een zendmast in je buurt. Is je huis heel goed geïsoleerd? Dan zal het signaal van de mast moeilijker bij je binnenkomen en kan je snelheid binnen lager liggen.