

DM Wijziging facturatie  
Doelgroep: Betaalwijze: automatische incasso  
Bedrijf: @Home

Groningen, datum

### **Belangrijke informatie over uw factuur**

Geachte [heer, mevrouw klant naam],

U heeft mogelijk al gehoord dat @Home, Casema en Multikabel samen een nieuw bedrijf vormen. Als gevolg hiervan is er nu één klantsysteem voor het nieuwe bedrijf. De overgang naar dit klantsysteem heeft de komende tijd een aantal gevolgen voor uw factuur. In deze brief leest u wat dit voor u betekent.

### **Abonnementskosten een maand vooruit**

U bent gewend dat de abonnementskosten in de lopende maand in rekening gebracht worden. Bijvoorbeeld, de abonnementskosten over de maand mei brengen wij in mei in rekening. Dit wijzigt. De abonnementskosten worden voortaan een maand vooruit in rekening gebracht. In mei ontvangt u dan de rekening voor uw abonnement in juni. Deze verschuiving heeft als gevolg dat u in mei nu eenmalig dubbele abonnementskosten in rekening krijgt gebracht. Dit zijn de abonnementskosten voor mei en juni. Uw factuur heeft daardoor eenmalig een hoger bedrag dan u gewend bent. In juni krijgt u dan gewoon de abonnementskosten voor juli in rekening gebracht.

### **Gesprekskosten**

De gesprekskosten van uw telefoonabonnement zijn variabel en betaalt u altijd achteraf. De periode waarover de gesprekskosten worden berekend, wijzigt wel. De gesprekskosten worden niet meer per hele kalendermaand berekend, maar vanaf juli over een periode van ongeveer 30 dagen. Dit heeft als gevolg dat op uw factuur in juli de gesprekskosten eenmalig over een langere periode zijn berekend. Ook varieert de komende maanden de periode waarover de gesprekskosten zijn berekend. Op [www.home.nl/factuurafwijking](http://www.home.nl/factuurafwijking) vindt u een overzicht van de periodes waarover de gesprekskosten berekend worden.

### **Meer informatie**

Op [www.home.nl/factuurafwijking](http://www.home.nl/factuurafwijking) vindt u de meest actuele informatie over de factuur. U vindt hier ook aan het begin van de maand een overzicht wanneer de betalingen worden afgeschreven.

Heeft u nog vragen over uw betaling, dan kunt u contact opnemen met onze Klantenservice op 0900-0740 (lokaal tarief). De Klantenservice is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 22.00 uur en op zaterdag en zondag van 10.00 tot 18.00 uur.

We bieden onze excuses aan voor het eventuele ongemak.

Met vriendelijke groet,



Joop Evers  
Directeur Klantenservice