



Uw oproepen doorschakelen naar ons nieuwe platform

Handleiding voor klanten van Telenet: mobiel en vaste lijn

TELENET

Waarom deze handleiding?

Memo•Offitel stapt over naar een nieuw telefonieplatform. Daardoor krijgt u een **nieuw doorschakelnummer**. Zodat uw oproepen na de migratie correct bij ons blijven aankomen, past u de doorschakeling op uw toestel(len) aan naar dat nieuwe nummer. Dat duurt maar een paar minuten. In deze handleiding leest u stap voor stap hoe u dat doet bij Telenet.

Uw gegevens

UW NIEUWE NUMMER

NIEUW NUMMER

ACTIEF VANAF

**maandag 2 november
2026**

HUDIG NUMMER

HUDIG NUMMER

vervalt op 30 november 2026



Week 44

26/10 – 1/11

U ontvangt uw nieuwe nummer en deze handleiding.



Maandag 2 november

Het nieuwe nummer is actief. Pas vanaf nu uw doorschakeling aan.



Maandag 30 november

Het huidige nummer vervalt. Pas uw doorschakeling vóór deze datum aan.

Belangrijk: stel de nieuwe doorschakeling **niet vóór 2 november** in, want dan is het nieuwe nummer nog niet actief. Doe het wel **vóór 30 november**: daarna vervalt het huidige nummer en komen uw oproepen niet meer bij ons aan.

In 4 stappen

1

Oude doorschakeling uitzetten

Zet eerst de bestaande doorschakeling naar het huidige nummer uit.

2

Nieuwe doorschakeling instellen

Activeer vanaf 2 november de doorschakeling naar het nieuwe nummer (zie volgende pagina's).

3

Testen

Laat iemand uw nummer bellen en controleer of de oproep bij Memo•Offitel aankomt.

4

Bevestigen

Laat ons weten dat de doorschakeling is aangepast. Wij controleren mee.

Welke doorschakeling kiest u?

Kies de vorm die overeenkomt met uw afspraken met Memo·Offitel. Twijfelt u? Neem gerust contact met ons op.

Altijd

Alle oproepen gaan meteen naar Memo·Offitel. Uw eigen toestel rinkelt niet.

Bij geen antwoord

Uw toestel rinkelt eerst. Neemt u niet op, dan nemen wij over.

Bij bezet

Bent u al in gesprek, dan gaat de oproep naar Memo·Offitel.

Bij onbereikbaar

Staat uw gsm uit of heeft hij geen bereik, dan nemen wij over. (Alleen mobiel)

Mobiele telefoon (gsm / smartphone)



Open de **telefoon-app**, typ de code zoals u een nummer zou intoetsen en druk op de **groene beltoets**. Na enkele seconden verschijnt een bevestiging op uw scherm.

Situatie	Activeren	Uitzetten	Controleren
Altijd	**21* NIEUW NUMMER #	##21#	*#21#
Bij geen antwoord	**61* NIEUW NUMMER #	##61#	*#61#
Bij bezet	**67* NIEUW NUMMER #	##67#	*#67#
Bij onbereikbaar	**62* NIEUW NUMMER #	##62#	*#62#
Alle doorschakelingen uitzetten		##002#	

Deze codes gelden ook voor BASE-abonnementen (zelfde netwerk).

Nummerformaat: typ het nieuwe nummer zonder spaties, punten of streepjes. Op een gsm werkt het internationale formaat het zekerst, bv. **+32...**

Wachttijd aanpassen: bij 'geen antwoord' kunt u kiezen na hoeveel seconden (5 tot 30) de oproep wordt doorgeschakeld:

**61* NIEUW NUMMER ** sec #

Liever via de instellingen van uw smartphone?

iPhone: Instellingen > Apps > Telefoon > Doorschakelen > zet aan en vul het nieuwe nummer in. (Op oudere iOS-versies: Instellingen > Telefoon > Doorschakelen.) Een iPhone schakelt via dit menu altijd door; gebruik voor de andere situaties de codes.

Android: Telefoon-app > ⋮ (menu) > Instellingen > Oproepaccounts / Aanvullende instellingen > Doorschakelen. De exacte benaming verschilt per merk.

Vaste lijn

Voorwaarde: bij Telenet is doorschakelen op de vaste lijn de **betalende optie 'Oproepdoorschakeling'**. Activeer ze in Mijn Telenet > Beheer je producten > Beheer je opties. Ze is na ongeveer 30 minuten actief.

Op de vaste lijn van Telenet kunt u enkel **alle oproepen** doorschakelen. Doorschakelen bij bezet of geen antwoord is niet mogelijk.



Neem de hoorn van de haak of druk op de beltoets, toets de code in en wacht op de **bevestigingstonen** of -boodschap. Leg daarna in.

Situatie	Activeren	Uitzetten
Altijd	*21 NIEUW NUMMER	#21

Toets ***21**, direct gevolgd door het nieuwe nummer, en druk op de beltoets. Een snelle reeks korte tonen bevestigt de activering.

Vanop afstand beheren

Bel **015 33 33 33**. De eerste keer belt u vanaf uw eigen vaste lijn, geeft u de standaardcode **1234** in en kiest u een persoonlijke pincode. Daarna kunt u de doorschakeling van overal aan- of uitzetten of het nummer wijzigen.

Telefooncentrale of zakelijke cloudtelefonie?

Werkt uw bedrijf met een telefooncentrale (PBX) of een cloudoplossing, dan stelt u de doorschakeling meestal in via die centrale of het beheerportaal, niet met de codes hierboven. Vraag het na bij uw IT-beheerder of leverancier. Wij helpen graag mee.

Testen

Bel vanaf een ander toestel naar het nummer dat u hebt doorgeschakeld. Komt de oproep bij Memo·Offitel aan, dan is alles in orde. Laat ons weten dat u klaar bent, dan controleren wij ook aan onze kant.

Kosten

Een doorgeschakelde oproep wordt aangerekend aan het standaardtarief van uw Telenet-abonnement (vast naar vast of vast naar mobiel). Wie u belt, betaalt niets extra.

Hulp nodig?

Ons team helpt u graag verder met de migratie.

MIGRATIETEAM MEMO·OFFITEL

+32 52 89 84 31

migratie@memo-offitel.be

TELENET KLANTENDIENST

telenet.be · 015 66 66 66



De codes en menu's in deze handleiding zijn gecontroleerd in oktober 2026. Operatoren en toestelfabrikanten kunnen ze wijzigen. Werkt een code niet, contacteer dan Telenet of ons migratieteam op +32 52 89 84 31 of via migratie@memo-offitel.be.