

NET BRUSSEL



pro.brussels 

DE GIDS

KLANTENZONE MY PRO ZONE

ALLES WAT U MOET WETEN OP ÉÉN PLEK



DE GIDS • KLANTENZONE MY PRO ZONE

| | |
|--|----|
| <u>WAT IS MY PRO ZONE ?</u> | 3 |
| <u>WAAR MY PRO ZONE VINDEN?</u> | 4 |
| <u>HOE INLOGGEN?</u> | 5 |
| <u>HOE EEN TIJDELIJKE INLOGCODE AANVRAGEN?</u> | 7 |
| <u>WAT VIND IK IN MIJN KLANTENZONE?</u> | 8 |
| <u>HOE DE GEGEVENS VAN MIJN PROFIEL WIJZIGEN?</u> | 9 |
| <u>HOE EEN KLACHT INDIENEN?</u> | 10 |
| <u>HOE MIJN DOCUMENTEN BEKIJKEN EN DOWNLOADEN?</u> | 11 |
| <u>HOE MIJN SALDO NAKIJKEN?</u> | 12 |
| <u>HOE MIJN DIENSTEN BEKIJKEN EN WIJZIGEN?</u> | 13 |
| <u>NET BRUSSEL PRO CONTACTEREN</u> | 14 |



MY PRO ZONE

WAT IS HET?

[My Pro Zone](#) is uw gratis referentie-instrument als u een handelszaak of onderneming bent die klant is van het [Agentschap Brussel](#). U vindt er alle informatie over het beheer van uw professioneel afval op één plek!

IN UW KLANTENZONE

Hier kunt u:

- Uw containerbestellingen bekijken
- Uw ophaalkalender downloaden
- Uw contract(en) wijzigen
- Praktische informatie vinden

NOG GEEN KLANT?

Sinds 2 februari 2013 moet elke producent of houder van huishoudelijk of gelijkgesteld afval (bedrijven, zelfstandigen, administraties, verenigingen, enz.) een contract voor de ophaling van zijn afval met een erkende ophaler hebben gesloten.

UW SITUATIE NU REGULARISEREN!

Elke professional zonder ophaalcontract wordt niet opgehaald door onze terreinploegen.

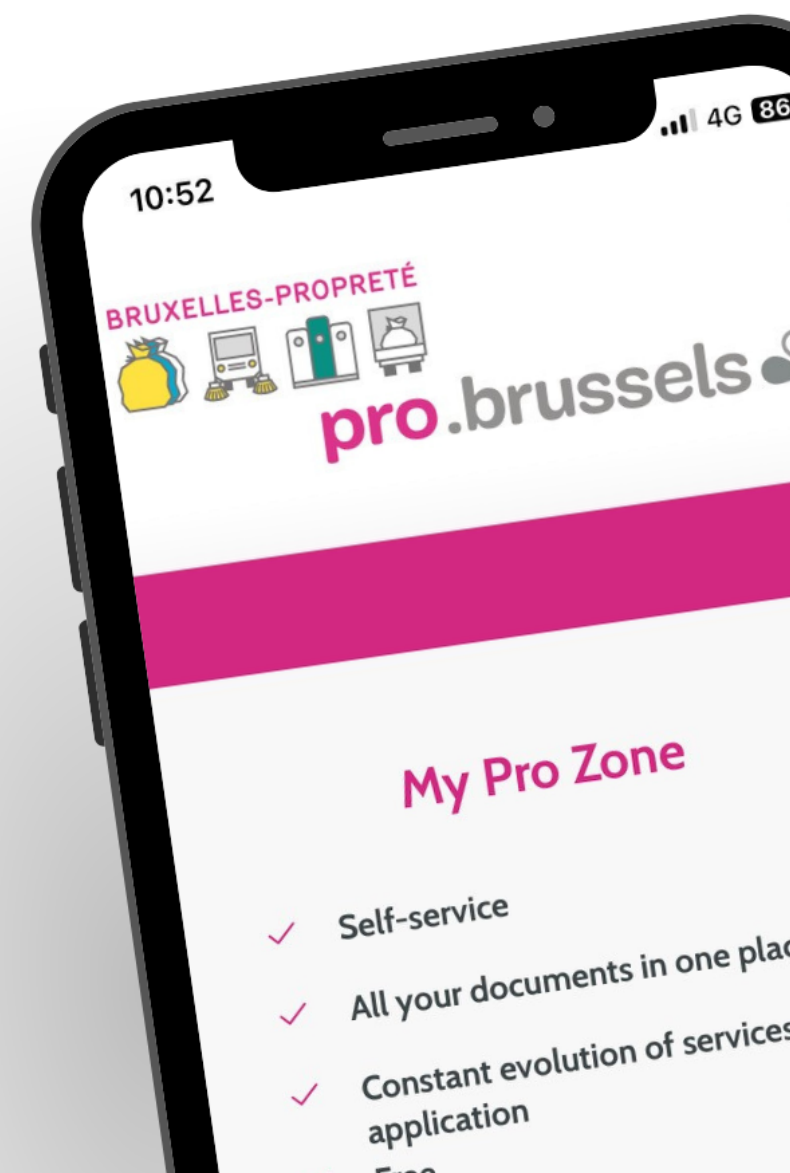
OM KLANT TE WORDEN CONTACTEER ONS VIA:

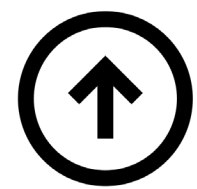


0800/988 77



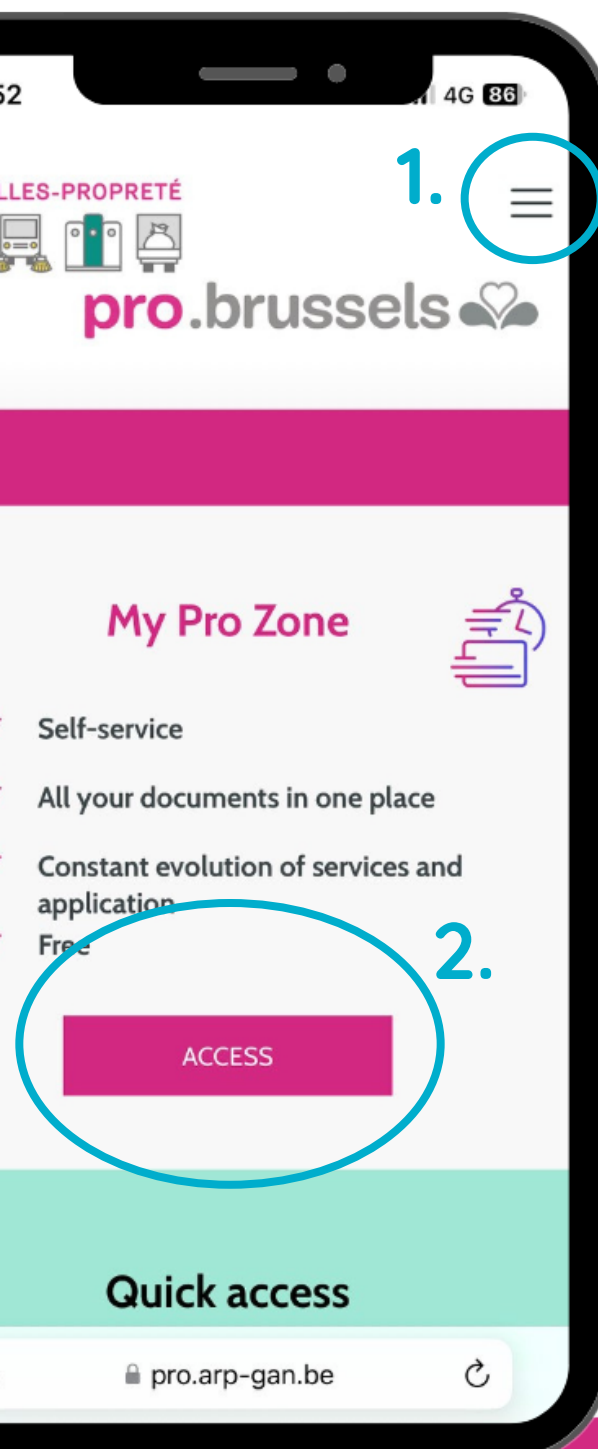
PRO@ARP-GAN.BE





LOCATIE

WAAR MY PRO ZONE VINDEN?

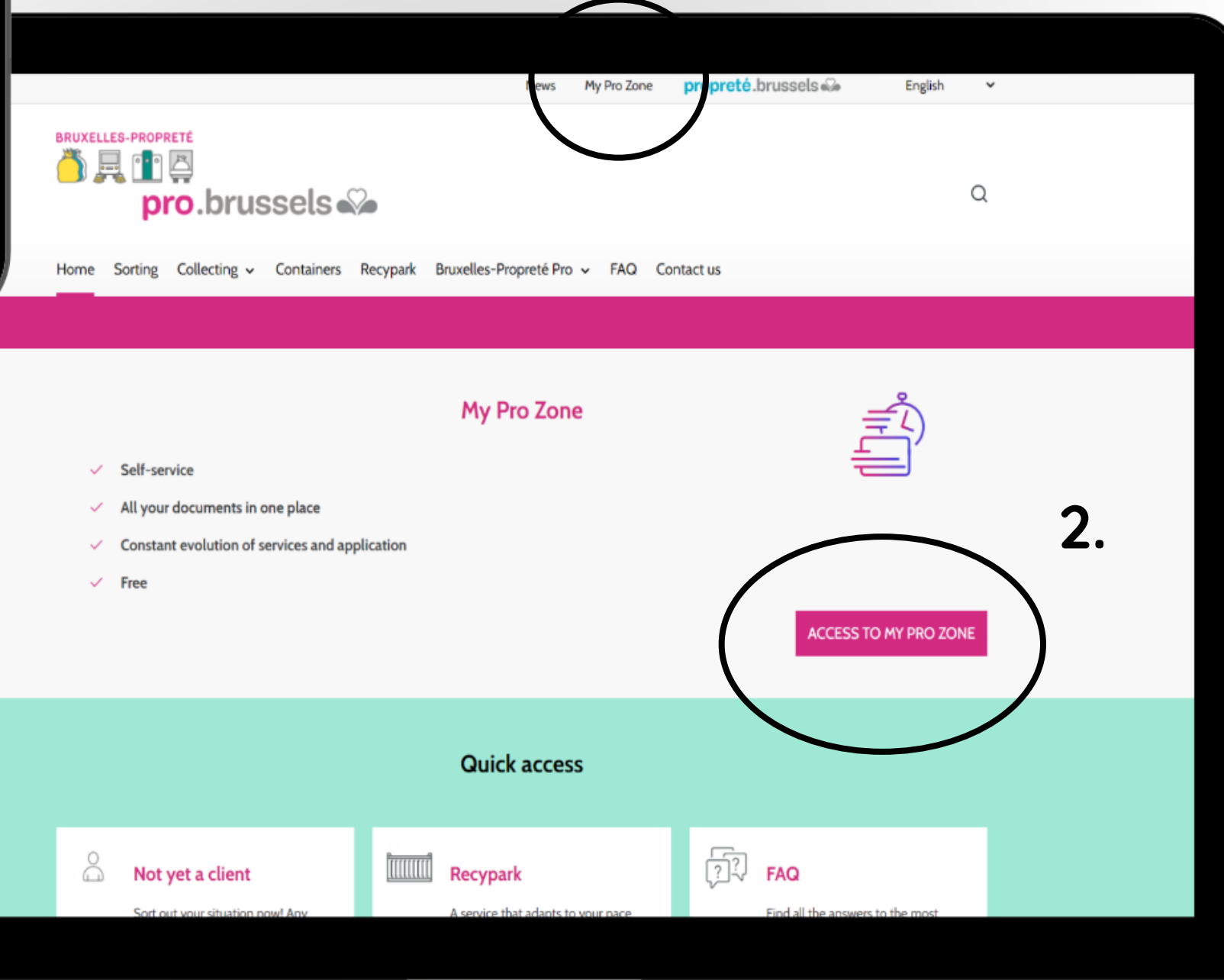


**MY PRO ZONE IS OOK
BESCHIKBAAR IN MOBIELE VERSIE.**



**MY PRO ZONE IS OOK
BESCHIKBAAR IN MOBIELE VERSIE.**

1.



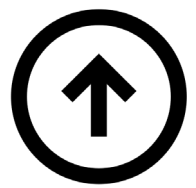
De website My Pro Zone is:

[HTTPS://FORMS.ARP-GAN.EU/ESPACECLIENTV2/](https://forms.arp-gan.eu/espaceclientv2/)

U hebt ook toegang tot My Pro Zone via de website van Net Brussel PRO: [HTTPS://PRO.ARP-GAN.BE/NL](https://pro.arp-gan.be/nl)

Eenmaal op de site, klikt u op:

1. "My Pro Zone" in de menubalk boven aan de pagina.
2. De roze knop "Toegang tot My Pro Zone" op de startpagina.



TOEGANGSMODI

HOE INLOGGEN?

OPTIE 1

Inlogmogelijkheid voor een eerste inschrijving of een toevoeging van een klantenaccount aan uw klantenzone.

Geef uw contractnummer en klantnummer in, aanvaard de gebruiksvoorwaarden en authenticatieer u vervolgens via ItsMe / EID.

My Pro Zone

EERSTE INSCHRIJVING OF TOEVOEGING VAN EEN KLANTENACCOUNT IN UW ZONE

Direct inloggen, ik ben reeds ingeschreven

Contractnummer
Ex : 5422

Klantnummer
Ex : 439561

Ik aanvaard de gebruiksvoorwaarden **disclaimer**

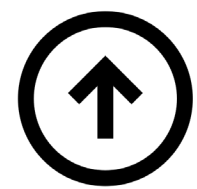
Authenticatie via de eid

TIJDELIJKE ÉÉNMALIGE TOEGANG

Met de éénmalige toegang, logt u zich in met uw contractnummer en klantnummer. Identificatie via identiteitskaart is niet nodig.



**UW CONTRACTNUMMER &
KLANTNUMMER STAAN
OP UW FACTUREN.**



TOEGANGSMODI

OPTIE 2

Inlogmogelijkheid voor een tijdelijke eenmalige toegang.

Geef uw contractnummer en klantnummer in, voeg de ontvangen inlogcode toe en aanvaard de gebruiksvoorwaarden om in te loggen.

HOE INLOGGEN?

My Pro Zone

EERSTE INSCHRIJVING OF TOEVOEGING VAN EEN KLANTENACCOUNT IN UW ZONE

Inloggen via uw identiteitskaart

TIJDELIJKE ÉÉNMALIGE TOEGANG

Contractnummer
Ex : 5422

Klantnummer
Ex : 439561

Inlogcode (krijgen een code)
Ex : 11q5pU

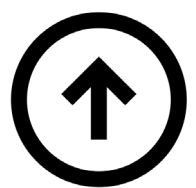
Ik aanvaard de gebruiksvoorwaarden [disclaimer](#)

Inloggen

**UW CONTRACTNUMMER &
KLANTNUMMER STAAN
OP UW FACTUREN.**

HOE EEN CODE AANVRAGEN?

Volg de instructies op [pagina 7 « Inlogcode »](#)



INLOGCODE

HOE EEN INLOGCODE AANVRAGEN?

INSTRUCTIES

Klik in de rubriek "Tijdelijke eenmalige toegang" op de link "Eencode krijgen". In het formulier dat verschijnt, geeft u uw klantnummer in alsook hoe (SMS of e-mail) u de code wenst te ontvangen.

The image shows a web interface for requesting a login code. It features a main form and a modal dialog box. Callouts connect the text instructions to specific parts of the interface.

Main Form:

- Radio button: **TIJDELIJKE ÉÉNMALIGE TOEGANG** (highlighted with a teal box)
- Contractnummer: Ex : 5422
- Klantnummer: Ex : 439561
- Inlogcode (krijgen een code): Ex : 11q5pU (highlighted with a teal box)
- Checkbox: Ik aanvaard de gebruiksvoorwaarden **disclaimer**
- Button: **Inloggen**

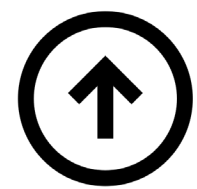
Modal Dialog: "Hier krijg je een tijdelijke inlogcode"

- Field: Klantnummer (Ex : 5422)
- Options: Per SMS, Per mail
- Field: Destination
- Text: Een code is geldig voor 1 uur. In geval van problemen kunt u contact opnemen met het Net Brussel 0800 981 81. (highlighted with a yellow box)
- Buttons: **Ok**, **Annuleren**

BELANGRIJKE INFORMATIE

Een code is 1 uur geldig na de aanvraag. Indien u geen e-mail of gsm-nummer heeft, of indien één ervan onjuist blijkt te zijn, neem dan contact op met Net Brussel PRO op 0800/988 77 of via PRO@ARP-GAN.BE.

Opmerking: Als een syndicus voor het beheer instaat, zijn de getoonde e-mail en mobiele telefoon die van de syndicus.



KLANTENZONE

WAT VIND IK IN MIJN KLANTENZONE?

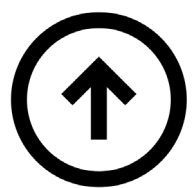
STARTPAGINA

Dit is de startpagina van uw "Klantenzone". U vindt er:

1. Uw klantnummer
2. Uw profielnaam
3. Uw facturatieadres
4. Informatie over uw bestellingen

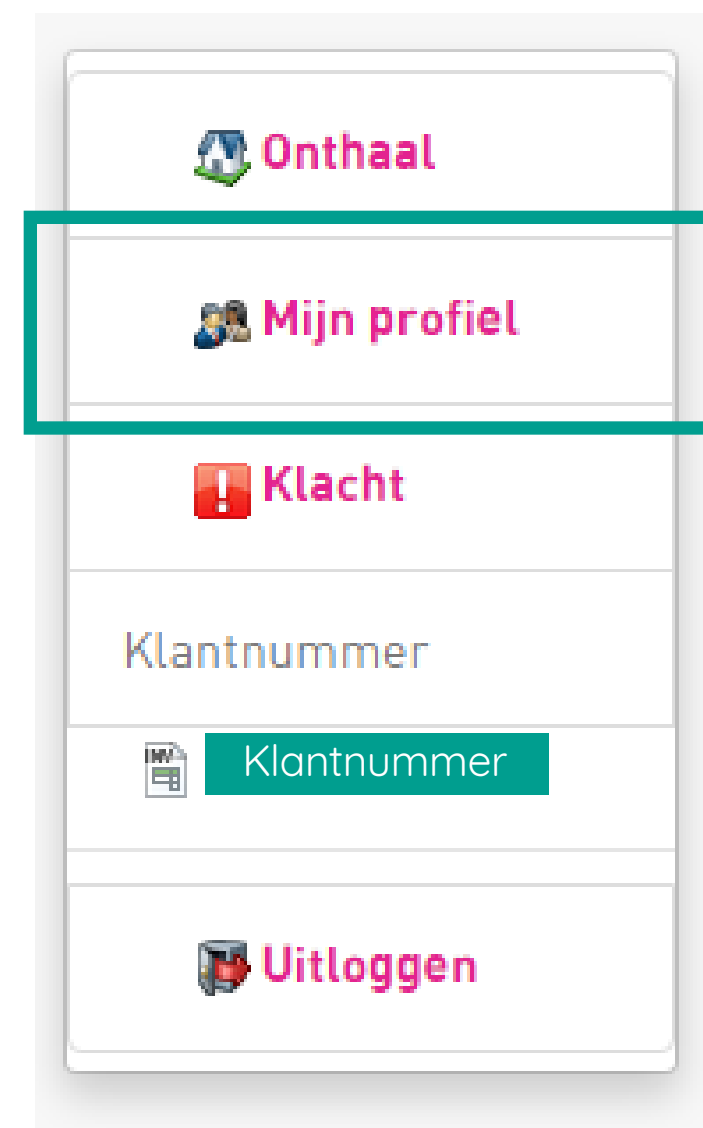
The screenshot shows the 'My Pro Zone' interface. On the left is a navigation menu with options: 'Onthaal' (highlighted with a red box), 'Mijn profiel', 'Klacht', 'Klantnummer' (with a red box containing the number '1'), and 'Uitloggen'. The main content area is titled 'ONTHAAL' and displays the following information:

- Beste [2]** (facturatieadres : [3])
- Indien het niet over U gaat, gelieve uit te loggen AUB
- Als Sociale Zetel, heeft U toegang tot de documenten van alle gebouwen.
- Vos 4 dernières commandes
- A table with columns: ID, Contrat, Nom de l'article, Quantité, Adresse, Date de création, Date de livraison. Two rows are visible, both with a red box containing the number '4' in the 'Quantité' column.



MIJN PROFIEL

HOE MIJN GEGEVENS WIJZIGEN?



Op de pagina "Mijn profiel" kunt u uw contactgegevens bijwerken:

1. Contactgegevens voor de klantzone

- E-mail
- Telefoon

2. Voorkeur voor het ontvangen van offertes

- E-mail
- Briefwisseling
- SMS

3. Zoomit-parameters

Om uw facturen online te ontvangen.

BELANGRIJKE INFORMATIE

Uw gegevens worden gewijzigd, ook al staat een syndicus in voor het beheer.

1.

CONTACTGEGEVENS VOOR DE KLANTZONE

E-mail :

Telefoon:

Rijksregisternummer:

Updaten

2.

OP WELKE MANIER WENST U OFFERTES TE ONTVANGEN VAN NET-BRUSSEL?

Per mail

Per briefwisseling

Per SMS

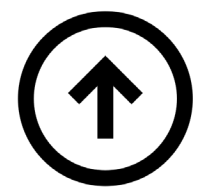
Updaten

3.

INSTELLINGEN ZOOMIT

Zoomit

Updaten



KLACHT

HOE EEN KLACHT INDIENEN?

Op de pagina "Klacht" kunt u uw opmerkingen naar ons commercieel team sturen.

U vult de volgende informatie op het formulier in:

1. Uw contractnummer
2. De betrokken dienst
3. De aard van uw klacht
4. Uw commentaar
5. De datum van de dienstverlening

KLACHT INDIENEN

Contract nummer Service

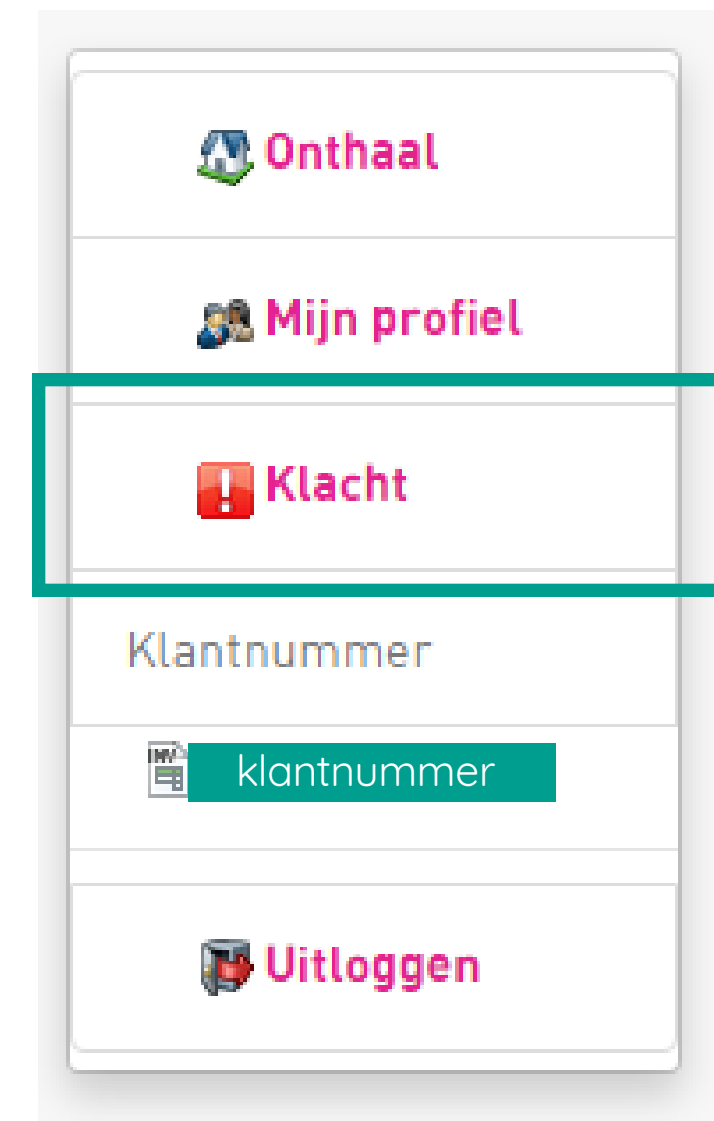
Natuur

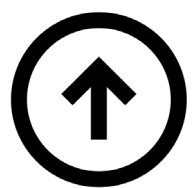
Commentaar

Datum van betekening

[➔ Stuur de klacht](#)

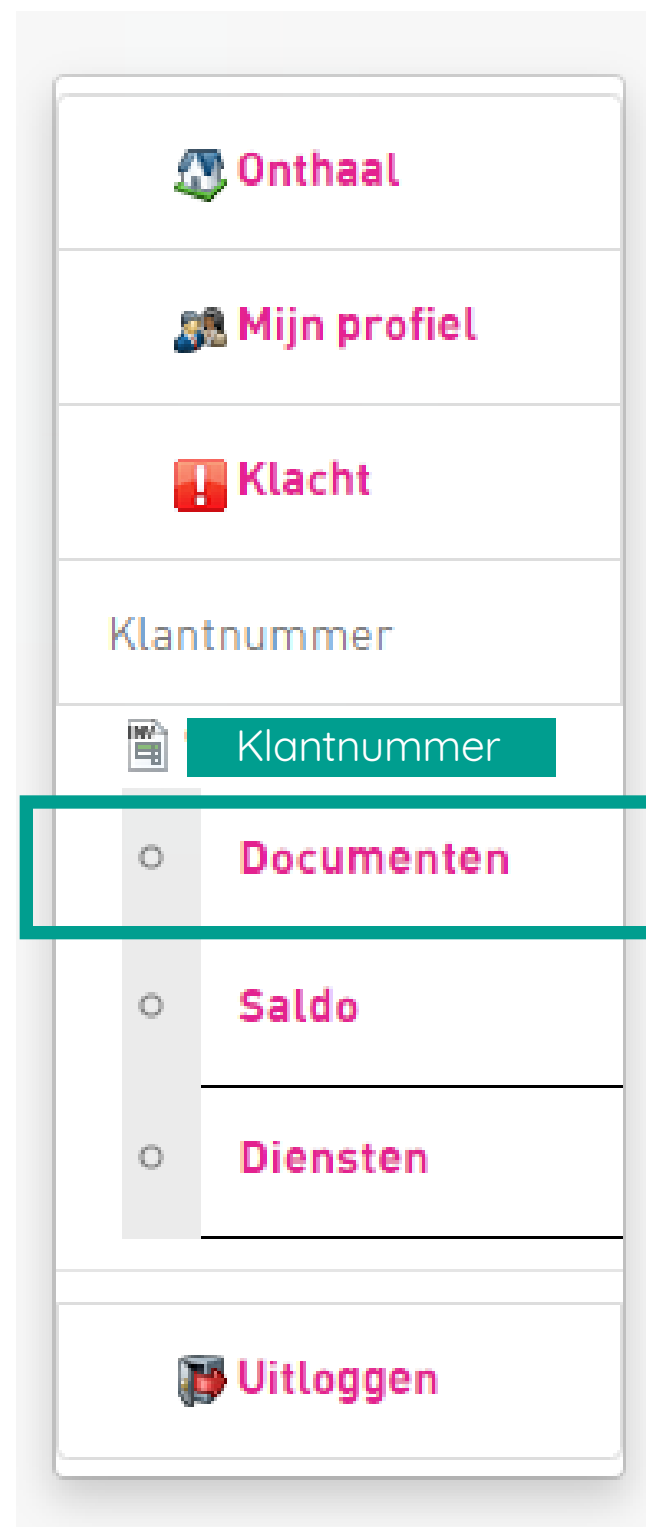
© ADP CAN 2016





DOCUMENTEN

HOE MIJN DOCUMENTEN BEKIJKEN EN DOWNLOADEN?



Wanneer u op uw klantnummer klikt, kunt u het sub-tabblad "Documenten" kiezen.

Klantnummer MIJN DOCUMENTEN DOWNLOADEN

In dit onderdeel kan u uw documenten downloaden. Het is mogelijk om meerdere documenten te kiezen in verschillende onderdelen, en nadien dit alles te downloaden door te klikken op 'de gekozen documenten downloaden'. De bestanden zijn geordend volgens datum (van de meest recente tot de oudste)

Als u Google Chrome gebruikt, controleer dan de pop-ups zijn toegestaan (kunt uw documenten uploaden (Instellingen -> Geavanceerde instellingen -> Privacy -> Instellingen voor inhoud -> Pop-up -> Sta)

Factu(u)r(en) Kredietnota's Herinneringen Rekeningbalans (< 2009) Leveringen (> 2015)

Contracten

| Referentie | Datum van het stuk | Selecteren |
|------------|--------------------|--------------------------|
| INFOS | | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> |

IN HET 1^{STE} VAK

U kunt hier volgende documenten bekijken en downloaden:

- Facturen
- Creditnota's
- Herinneringen
- Leveringen
- Contracten

VERKRIJGEN VAN OPHAALKALENDER

Identificatie contract :

ADDRESS

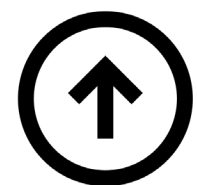
Downloaden

Per mail opsturen

E-MAIL

IN HET 2^{DE} VAK

U kunt hier uw ophaal-kalender aanvragen.



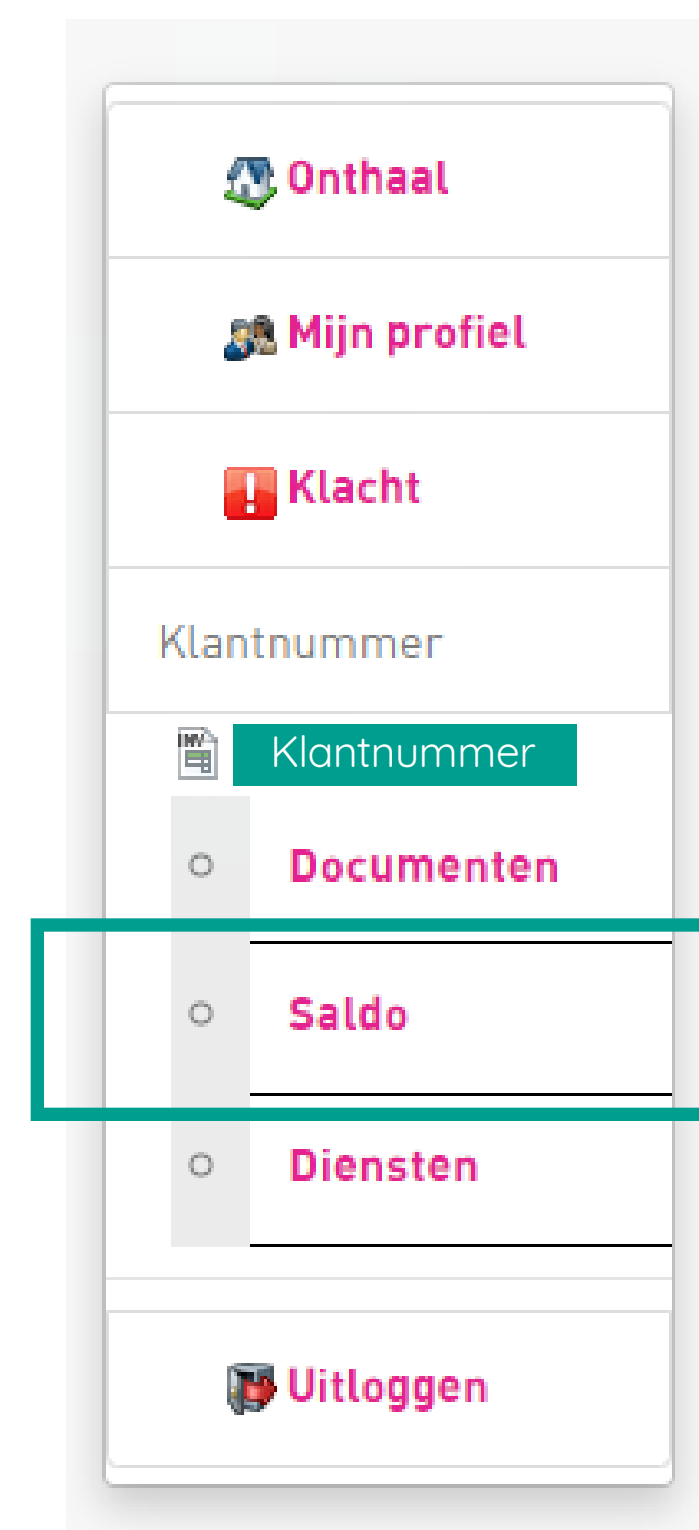
MIJN SALDO

HOE MIJN SALDO NAKIJKEN?

Klantnummer MIJN SALDO

In dit onderdeel kan u een kopie opvragen van uw rekeningafschrift, dat u dan per mail zal toegestuurd worden. Uw e-mail adres zal onmiddellijk vanuit uw profiel worden overgenomen.

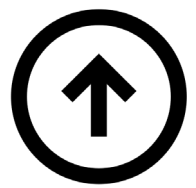
E-MAIL Opsturen



HOE HET OPGEGEVEN E-MAILADRES WIJZIGEN?

Volg de instructies op [pagina 9 « Mijn profiel »](#) om uw e-mailadres te wijzigen.

Wanneer u op uw klantnummer klikt, kunt u het sub-tabblad "Saldo" kiezen. Op deze pagina kunt u een kopie van uw rekeningafschrift aanvragen. Dit wordt verstuurd naar het e-mailadres dat u in uw profiel heeft opgegeven.



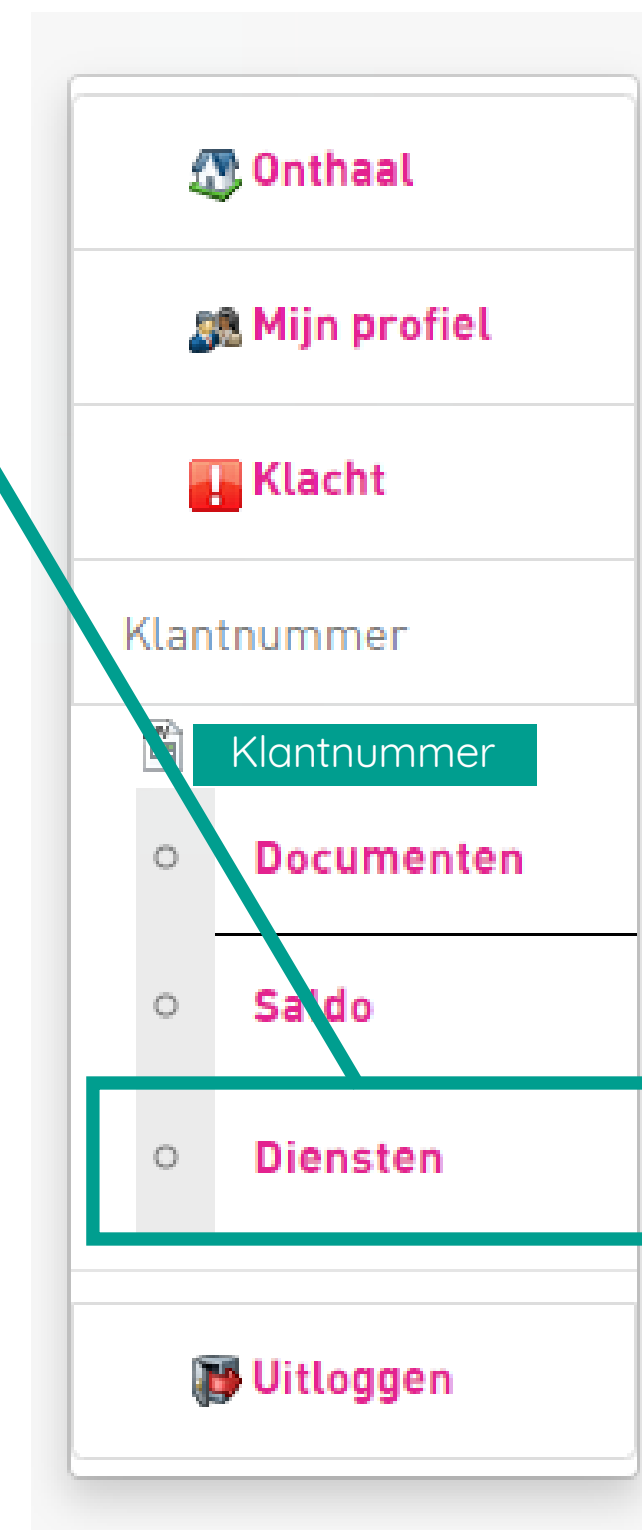
MIJN DIENSTEN

HOE MIJN DIENSTEN BEKIJKEN EN WIJZIGEN?

4 ACTIES

Op de pagina "Diensten" zijn er 4 roze tabbladen waarmee u de volgende 4 acties kunt uitvoeren:

1. Uw contracten bekijken/wijzigen
2. Uw huidige aankopen en hun status bekijken
3. PRO-zakken bestellen
4. Uw sluitingsdata bekijken/wijzigen



U KUNT OP DE HULP VAN ONS

COMMERCIEEL TEAM REKENEN

VOOR HET BEHEER VAN UW PROFESSIONEEL AFVAL

NET BRUSSEL



pro.brussels

Telefoon: 0800/988 77 | Website: <https://pro.arp-gan.be/nl> | E-mail: pro@arp-gan.be

Adres : [de Broquevillelaan, 12 - 1150 Sint-Pieters-Woluwe - Brussel](#)