



Propositievoorwaarden

Zakelijk Internet

augustus 2018, versie 1.1

Delta is de handelsnaam van DELTA Fiber Nederland B.V. en van enkele groepsmaatschappijen. DELTA Fiber Nederland B.V. is een besloten vennootschap met statutaire zetel in Middelburg en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 22051676. DELTA Fiber Nederland B.V. is de moedermaatschappij van DELTA Mobiel B.V. en DELTA Kabelcomfort Netten B.V.

Voor verdere informatie zie www.DELTA.nl

Inhoud

HOOFDSTUK 1

ALGEMEEN

1. Inleiding	4
2. Voorwaarde voor Zakelijk Internet	4
3. Looptijd en opzeggen	4
4. Overstappen voor Zakelijk Internet	4
5. Ter beschikking gestelde apparatuur	5
6. Compensatie bij storingen	5
7. Wijzigingen en redenen wanneer u ondanks de wijziging niet kosteloos kan opzeggen	5
8. Monteursdiensten	5

HOOFDSTUK 2.

PRODUCTVOORWAARDEN INTERNET

1. Productopbouw internetdiensten	7
2. Internettoegang via de kabel	7
2.1 Internet snelheid	7
2.2 Losse diensten	8
2.2.1 WifiSpots	8
2.2.1.1 Algemeen	8
2.2.1.2 WifiSpots aan/uitzetten	9
2.2.2 E-mail	9
2.2.3 E-mailscan	9
2.2.3.1 Algemeen	9
2.2.3.2 Hoe werkt E-mailscan op @zeelandnet.nl	9
2.2.4 Spamfilter	10
2.2.4.1 Algemeen	10
2.2.4.2 Instellingen	10
2.2.5 Surffilter	10
2.2.5.1 Algemeen	10
2.2.5.2 Voorwaarden	11
2.2.5.3 Het gebruik	11
2.2.5.4 Ongewenste site?	11

3.	Beleid en andere relevante voorwaarden	11
3.1	Netneutraliteit bij Delta	11
3.2	Fair Use Policy	12
3.2.1	Algemeen	12
3.2.2	Fair Use Policy	12
3.3.	Notice and Take Down	13

HOOFDSTUK 1

ALGEMEEN

1. Inleiding

- a. Deze Propositievoorwaarden zijn van toepassing als u een abonnement (een overeenkomst voor het geregeld afleveren van diensten en/of producten) afsluit die betrekking heeft op onze Zakelijk Internet dienst(en). Deze Propositievoorwaarden zijn aanvullend op onze [Algemene Voorwaarden](#).
- b. De op het product Internet toepasselijke Productvoorwaarden vindt u in hoofdstuk 2.
- c. Alle begrippen die beginnen met een hoofdletter, die wij in deze Propositievoorwaarden gebruiken, leggen wij zoveel mogelijk in deze Propositievoorwaarden uit. Het kan echter zijn dat een begrip met een hoofdletter in de Algemene Voorwaarden en/of de Productvoorwaarden wordt uitgelegd.
- d. In geval van strijdigheid tussen de Propositievoorwaarden, de Productvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden, prevaleren deze Propositievoorwaarden. Daarna zijn de Productvoorwaarden en tot slot de Algemene Voorwaarden van toepassing. Als Productvoorwaarden onderling tegenstrijdig zijn, prevaleren de Productvoorwaarden die een onderwerp het meest expliciet regelt.
- e. Het kan zijn dat op deze dienst ook aanvullend actievoorwaarden van toepassing zijn, afhankelijk van het moment van bestellen. Kijk voor alle relevante actievoorwaarden op onze [website](#).
- f. Actuele prijzen en specificaties van de Zakelijk Internet diensten, vindt u op onze [website](#).

2. Voorwaarde voor Zakelijk Internet

- a. Voor Zakelijk Internet is het noodzakelijk dat wij u fysiek aansluiten op ons eigen elektronisch communicatienetwerk, de zogenaamde connectiviteitsdienst. Een derde kan die connectiviteitsdienst voor deze dienst dus niet aan u leveren.

3. Looptijd en opzeggen

- a. U gaat een abonnement aan voor Zakelijk Internet voor één (1) jaar of twee (2) jaar, dat ingaat op de datum dat alle diensten beschikbaar zijn.
- b. Als u niet opzegt, zetten we de looptijd van het abonnement na de initiële contractperiode om in onbepaalde tijd. U kunt dan maandelijks opzeggen, rekening houdend met een maand opzegtermijn.

4. Overstappen voor Zakelijk Internet

- a. Bij de meeste aanbieders heeft u een opzegtermijn van een maand, als u al langer dan een jaar klant bent. Het is belangrijk dat de einddatum van uw huidige abonnement aansluit op, of ligt vóór, de begindatum van uw nieuwe abonnement. Hiermee voorkomt u dubbele kosten. De voorwaarden kunnen per product en/of per aanbieder verschillen. Het is mogelijk dat u uw huidige aanbieder een afkoopsom moet betalen, als u het abonnement vóór het einde van de contractdatum beëindigt. Informeer naar de voorwaarden bij uw huidige aanbieder.
- b. U moet zelf het internetabonnement beëindigen bij uw huidige aanbieder, eventuele extra abonnementen moet u zelf opzeggen.

5. Ter beschikking gestelde apparatuur

- a. Wij geven u in het kader van de Zakelijk Internet dienst een wifimodem in bruikleen.
- b. In de Algemene Voorwaarden staat vermeld hoe u met de aan u ter beschikking gestelde apparatuur om dient te gaan.

6. Compensatie bij storingen

- a. Wij bieden een compensatieregeling bij storingen die wettelijk geldt voor alle openbare elektronische communicatiediensten. Op onze [website](#) leest u hoe wij omgaan met compensatie bij storingen.
- b. Voor Zakelijk Internet geldt de compensatieregeling niet voor WifiSpots, E-mail, E-mailscan, Spamfilter en Surffilter

7. Wijzigingen en redenen wanneer u ondanks de wijziging niet kosteloos kan opzeggen

- a. Wij mogen deze Propositievoorwaarden, onze Zakelijk Internet diensten en tarieven altijd eenzijdig veranderen. Bij verandering informeren wij u minimaal één maand vooraf, schriftelijk of digitaal.
- b. U heeft het recht uw abonnement op onze Zakelijk Internet diensten kosteloos gedurende de looptijd van uw abonnement op te zeggen, als de dienst door een wijziging wezenlijk afwijkt van wat we overeen zijn gekomen en de wijziging ook objectief gezien voor u nadelig uitpakt.
- c. Wij hebben het recht wat betreft de losse diensten die u zelf kunt toevoegen aan de Zakelijk Internet propositie, om die losse diensten te wijzigen of die losse diensten te beëindigen, zonder dat deze wijzigingen ertoe leiden dat u kosteloos uw Zakelijk Internet

abbonement kunt beëindigen. U kunt natuurlijk wel uw abonnement op uw losse dienst kosteloos beëindigen indien de losse dienst door een wijziging wezenlijk afwijkt van wat we overeen zijn gekomen en objectief gezien voor u nadelig uitpakt.

8. Monteursdiensten

- a. Als u klant wordt, dan sluit de monteur in het kader van de propositie Zakelijk Internet bij installatie één modem aan. Als u wilt, kan de monteur tegen meerwerkkosten ook meerdere modems aansluiten.
- b. Bij storing van de Zakelijk Internet dienst kunnen wij ook een monteur sturen. Hierbij geldt: ligt de oorzaak van de storing bij ons, dan brengen we u geen monteurskosten in rekening. Ligt de oorzaak van de storing aan de binnenhuisinstallatie van u als klant, dan brengen wij wel monteurskosten in rekening.
- c. Een overzicht van de monteurskosten en optionele kosten voor aanschaf van materiaal bij de monteur vindt u op onze [website](#).
- d. In alle situaties geldt dat de monteur geen boorwerkzaamheden verricht en geen kabels wegwerkt. In de Algemene Voorwaarden vindt u ook precies wat wel en niet inbegrepen is.

HOOFDSTUK 2

PRODUCTVOORWAARDEN INTERNET

1. Productopbouw internetdiensten

- a. We leveren toegang tot internet en dit bestaat uit:
 - o de fysieke verbinding met het internet;
 - o de afhandeling van het internetverkeer.
- b. De internetdienst, die eventueel geleverd wordt via een (mobiele) telefonie propositie, maakt geen onderdeel uit van ons product Internet.
- c. Naast de internettoegang die wij leveren, kunnen wij als onderdeel van het product Internet losse diensten leveren.

2. Internettoegang via de kabel

2.1 Internet snelheid

- a. Welke snelheid u van ons kunt verwachten, ziet u op het moment dat u een abonnement bij ons afsluit. De geadverteerde snelheid is de internetsnelheid die bij uw pakket hoort. Die snelheid meten we vanaf het modem. In het onderstaande overzicht ziet u hoe de geadverteerde snelheid in werkelijkheid uitpakt.

Omschreven snelheid	Gemeten snelheid
Maximale download- en uploadsnelheid	Gelijk aan de geadverteerde snelheid
Normale download- en uploadsnelheid	Hoger dan 90% van de geadverteerde snelheid
Minimale download- en uploadsnelheid	Hoger dan 50% van de geadverteerde snelheid

- b. Met internet via de kabel kunt u die gemeten internetsnelheid halen, waar u ook woont. Het maakt dan ook niet uit met hoeveel huishoudens u op de centrale zit, of hoe ver u ervan bent verwijderd.
- c. Meet de internetsnelheid met de [DELTA Speedtest](#). Is de gemeten snelheid lager dan uw pakket, dan staat op die webpagina een stappenplan om eenvoudig een oplossing te zoeken.
- d. DELTA heeft via haar branchevereniging NLConnect samen met een groot aantal andere internetserviceproviders de Gedragscode Transparantie Internetsnelheden ondertekend. Hierin staat dat providers hun klanten duidelijk moeten voorlichten over alle factoren die van invloed kunnen zijn op internetsnelheden. Deze gedragscode is te vinden op onze [website](#).

2.2 Losse diensten

- a. DELTA biedt bij haar internettoegangsdienst losse diensten aan. Deze losse diensten zijn aanvullend op de internettoegangsdienst en kunnen niet los van de internettoegangsdienst worden afgenomen. Het is aan u ervoor te kiezen een losse dienst wel of niet af te nemen. Voor sommige diensten moet u betalen.
- b. DELTA biedt onder andere de volgende losse diensten aan
 - WifiSpots
 - E-mail
 - E-mailscan
 - Spamfilter
 - Surffilter
- c. Wij hebben het recht om de losse diensten toe te voegen aan onze internettoegangsdienst, om die te wijzigen of te beëindigen, zonder dat deze wijzigingen ertoe leiden dat u kosteloos uw internettoegangsabonnement kunt beëindigen.

2.2.1 WifiSpots

2.2.1.1 Algemeen

- a. Alle wifi-modems van DELTA, die wij in ons verzorgingsgebied in bruikleen aan onze klanten hebben gegeven, vormen samen het WifiSpots-netwerk van DELTA. Het modem bij u thuis functioneert dus ook als WifiSpot. Het WifiSpots-netwerk van DELTA verloopt via een andere internetverbinding dan uw privéverbinding. Daardoor blijft uw privacy altijd gewaarborgd en neemt uw internetsnelheid niet af.
- b. Aanvullend op de internettoegangsdienst kunt u gebruik maken van deze WifiSpots. Hiermee heeft u op heel veel locaties door Nederland internetverbinding en bespaart u op uw databundel. Buiten Zeeland maakt u verbinding met Ziggo WifiSpots. Dit is echter alleen mogelijk als u hebt toegestaan dat uw wifi-modem als WifiSpot werkt. U kunt er dus ook voor kiezen uw wifi-modem uit te zetten wat betreft WifiSpots-functionaliteit. In dat geval kunt u geen gebruikmaken van WifiSpots maar kunt u normaal gebruik blijven maken van de standaard internettoegangsdienst.
- c. Met WifiSpots kunt u, als u het netwerk ontvangt, bij andere internet klanten van DELTA en Ziggo gratis gebruikmaken van wifi. U logt éénmalig in. Daarna bent u automatisch verbonden als u in de buurt bent van een WifiSpot. Per klant heeft u met maximaal drie ingestelde apparaten tegelijk toegang tot WifiSpots van DELTA en Ziggo. Als het modem dat u van ons in bruikleen heeft daarvoor geschikt is, kunnen andere gebruikers van WifiSpots gratis gebruikmaken van de WifiSpot op uw modem. Op één WifiSpot kunnen maximaal tien gebruikers tegelijkertijd inloggen.

2.2.1.2 WifiSpots aan/uitzetten

- a. WifiSpots staat standaard geactiveerd op uw wifi-modem. Als u uw WifiSpots uitzet, kunt u zelf geen gebruik meer maken van andere WifiSpots. Om deze te deactiveren, gaat u naar [MijnDELTA](#).
- b. Het uitzetten van het wifi-sigitaal op uw modem zorgt er niet voor dat ook uw WifiSpot gedeactiveerd wordt.

2.2.2 E-mail

- a. Bij DELTA krijgt iedereen een email adres toegewezen als inlog voor “Mijn DELTA”. Daarom maken we standaard een e-mail adres voor u aan. Als u een ander e-mailadres van DELTA wilt, kunt u dat zelf aanmaken via de bestelstraat. Tenzij anders vermeld, geven wij e-mailadressen uit met de suffix “@zeelandnet.nl”. U kunt uw eigen prefix kiezen.
- b. Wij wissen, legen of verwijderen e-mailadressen die we aan u hebben uitgegeven zes maanden na het beëindigen van het abonnement door u.

2.2.3 E-mailscan

2.2.3.1 Algemeen

- a. Met E-mailscan worden alle inkomende en uitgaande berichten op virussen gecontroleerd en verwijderd, voordat ze in uw mailbox belanden.
- b. Zodra de E-mailscan is geactiveerd, worden zowel inkomende als uitgaande e-mails gescand op virussen. Dit geldt voor alle inkomende en uitgaande e-mails, van door u aangemaakt e-mailadressen en aliassen.
- c. De dienst E-mailscan kost u maandelijks geld. Deze kosten staan op de [productpagina](#). Wilt u E-mailscan bestellen? Ga dan naar “Mijn producten” in MijnDELTA. Bestelt u E-mailscan én Spamfilter? Dan krijgt u korting.
- d. De kosten van deze dienst zo de dienst niet gratis aan u wordt aangeboden, schrijven we maandelijks automatisch af. E-mailscan is maandelijks opzegbaar.

2.2.3.2 Hoe werkt E-mailscan op @zeelandnet.nl

- a. Voor de werking van het e-mailscan-programma is vereist dat zowel uw inkomende als uitgaande e-mailberichten elektronisch gecontroleerd worden. Als u deze losse dienst afneemt, verleent u DELTA toestemming voor het toepassen van deze controle op deze e-mailberichten. Het gaat om e-mailberichten van alle e-mailadressen gekoppeld aan uw abonnement bij DELTA, die u via de e-mailserver van DELTA bereiken. U stemt ermee in dat DELTA geïnfecteerde berichten achterhoudt en vernietigt.
- b. Wij spannen ons in om uw binnenkomende en uitgaande e-mail zo goed mogelijk te scannen op virussen en andere kwaadaardige programma's. Toch kunnen wij:
 - Niet aansprakelijk zijn voor virussen die u onverhoopt bereiken, ongeacht of ze wel of niet de e-mailserver van DELTA gepasseerd zijn;
 - Niet aansprakelijk zijn voor de gevolgen van het niet doorkomen van achtergehouden en vernietigde berichten; en
 - Niet gehouden zijn te bewijzen dat een achtergehouden en vernietigd bericht daadwerkelijk geïnfecteerd was.

2.2.4 Spamfilter

2.2.4.1 Algemeen

- a. Spamfilter biedt een goede beveiliging tegen ongewenste elektronische post. Het Spamfilter controleert inkomende e-mailberichten naar het door u aangemaakte e-mailadres en bepaalt of het onder spam valt.
- b. De kosten van deze dienst schrijven wij maandelijks automatisch af via de incasso van uw Zakelijk Internet pakket. Spamfilter is maandelijks opzegbaar.

2.2.4.2 Instellingen

- a. U kunt zelf de sterkte van het Spamfilter instellen. Afhankelijk van de instellingen worden berichten die het stempel "spam" krijgen, in een speciale spamfolder geplaatst of direct verwijderd.
- b. Voor de werking van het spamfilter is vereist dat zowel uw inkomende als uitgaande e-mailberichten elektronisch gecontroleerd worden. Door het afnemen van deze losse dienst verleent u DELTA toestemming voor het toepassen van deze controle op deze e-mailberichten. Het gaat om e-mailberichten van alle e-mailadressen gekoppeld aan uw abonnement bij DELTA, die u via de e-mailserver van DELTA bereiken. U stemt ermee in dat spamberichten door DELTA gemarkeerd worden als mogelijk spam.
- c. Wij spannen ons in om u zo min mogelijk ongewenste elektronische post te laten ontvangen. Toch kunnen wij:
 - Bij het onderwerp van het e-mailbericht de tekst "Possible Spam" (of een gelijkende tekst) toevoegen;
 - Niet garanderen dat alle spam door het spamfilter als zodanig gemarkeerd wordt;
 - Niet aansprakelijk zijn voor spam die u bereikt, ongeacht of deze de e-mailserver van DELTA wel of niet gepasseerd is;
 - Niet aansprakelijk zijn voor de gevolgen van het niet doorkomen van achtergehouden berichten;
 - Niet gehouden zijn te bewijzen dat een achtergehouden en vernietigd bericht daadwerkelijk een ongewenst elektronisch bericht was.

2.2.5 Surffilter

2.2.5.1 Algemeen

- a. Surffilter zorgt voor veilige en verantwoorde internettoegang voor het hele gezin. Met dit filter bepaalt u zelf welke rubrieken, webpagina's en teksten worden tegengehouden.
- b. Wilt u het Surffilter bestellen en activeren? Ga naar "MijnDELTA". De kosten van deze dienst schrijven we maandelijks automatisch af. Surffilter is maandelijks te wijzigen en opzegbaar.

2.2.5.2 Voorwaarden

- a. Voor de werking van het Surffilter is vereist dat de door u opgevraagde URL's elektronisch worden gecontroleerd.
- b. Door het afnemen van deze losse dienst verleent u DELTA toestemming voor het toepassen van deze controle tijdens het opvragen van webpagina's op internet.
- c. Wij spannen ons in om uw filters zo goed mogelijk te laten functioneren. Toch kunnen we:
 - Niet garanderen dat alle websites volledig worden geblokkeerd volgens het gekozen Surffilter-pakket.
 - Niet aansprakelijk zijn voor de gevolgen van het niet kunnen opvragen van geblokkeerde webpagina's.
 - Niet te bewijzen dat een geblokkeerde webpagina niet past binnen het gekozen Surffilter-pakket.

2.2.5.3 Het gebruik

- a. Het Surffilter wordt continu bijgewerkt aan de hand van geautomatiseerde controles en door gebruikers wereldwijd. Daarnaast is er een automatische filtering op basis van woorden en zinnen. Ook wordt er gekeken in welke context deze zinnen zijn gebruikt.
- b. Verder is er een handmatige filtering op basis van door gebruikers aangeleverde websites. Afhankelijk van de inhoud van de website wordt deze geblokkeerd of juist gedeblokkeerd.

2.2.5.4 Ongewenste site?

- a. Dagelijks komen er nieuwe sites bij op het internet. Komt u een website tegen die geblokkeerd zou moeten worden? Geef het internetadres van deze ongewenste site door aan de klantenservice. Geef daarbij aan welk pakket Surffilter u heeft. Past de aangegeven site binnen de filtering, dan voeren we dit binnen één werkdag door.

3. Beleid en andere relevante voorwaarden

3.1 Netneutraliteit bij DELTA

- a. We leiden bij DELTA het internetverkeer in goede banen. Zo zorgen we ervoor dat u de juiste snelheid en capaciteit heeft om via internet te kunnen bellen, internetten en tv kijken. DELTA behandelt al het internetverkeer gelijk. Wij houden ons daarbij altijd aan de door de wet gestelde eisen hoe wij het internetverkeer netneutraal moeten behandelen.
- b. Voor het beheren van het internetverkeer hebben we in bepaalde gevallen maatregelen te nemen. Het gaat om de volgende gevallen en maatregelen:
 - Bij netwerkcongestie, een soort file op het netwerk, beperken we de snelheid. Daarbij worden gelijke soorten verkeer, anoniem en gelijk behandeld.
 - Bij veiligheidscontroles blokkeren we ongevraagde communicatie en ander ongewenst verkeer. Bij misbruik van de aansluiting, bijvoorbeeld door een virus, kunnen we uw aansluiting in quarantaine plaatsen.
 - Om ongevraagd mailverkeer, zowel binnenkomende als uitgaand, tegen te gaan, houden wij spam tegen.
 - Als de rechter of de wet ons verplicht bepaalde sites of afzenders te blokkeren, geven wij daar gevolg aan. Dat heeft bijvoorbeeld tot gevolg dat wij u geen toegang mogen verschaffen tot bepaalde websites die inbreuk maken op het auteursrecht van derden. Voor meer informatie welke sites wij moeten blokkeren, kijk op onze [website](#).

3.2 Fair Use Policy

3.2.1 Algemeen

- a. We hebben het beleid dat een zo groot mogelijke groep van onze klanten optimaal moet kunnen genieten en ongestoord gebruik moet kunnen maken van de internetdiensten van DELTA. Vanzelfsprekend volgens normaal gebruik. Om dit mogelijk te kunnen maken, zijn er situaties denkbaar waarbij wij het noodzakelijk vinden om in te grijpen. Daarvoor hebben wij een zogenaamde "Fair Use Policy" en die treft u in het onderstaande artikel.
- b. In onze Fair Use Policy staan richtlijnen voor het nemen van eventuele maatregelen. Ook

daarbij hanteren wij de regel: als het niet hoeft, nemen wij de maatregel niet. Deze Fair Use Policy geldt voor alle internetabbonementen van DELTA.

- c. DELTA beoordeelt zelf de noodzaak tot ingrijpen op grond van deze Fair Use Policy en of we eventueel maatregelen moeten nemen. DELTA is niet aansprakelijk voor schade in verband met de op grond van deze Fair Use Policy getroffen maatregelen. Deze maatregelen staan los van de andere rechten die DELTA heeft om geleden schade te verhalen of verdere schade te voorkomen.

3.2.2 Fair Use Policy

- a. Om excessief en/of oneigenlijk gebruik van de internetdiensten door gebruikers en overlast voor andere gebruikers te voorkomen, heeft DELTA het recht om ten aanzien van gebruikers nadere maatregelen te treffen, zoals:
- Het abonnement van een gebruiker (tijdelijk) te wijzigen naar een lagere snelheid, en
 - Eventuele andere wettelijk toegestane maatregelen.
- b. Van excessief en/of oneigenlijk gebruik en/of overlast door een gebruiker is bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, sprake wanneer:
- Overmatig gebruik herhaaldelijk zorgt voor overbelasting van het DELTA-netwerk en/of de systemen van DELTA en/of hinder veroorzaakt voor andere gebruikers. DELTA kan daarbij onderscheid maken tussen verkeer in de downstream- en de upstream-richting;
 - U of een ander via uw internetdienst gebruikmaakt van apparatuur waarbij de hoeveelheid te gebruiken verkeer wordt gemanipuleerd.
- c. Als DELTA excessief en/of oneigenlijk gebruik en/of overlast constateert van of door uw internetdienst, informeert DELTA u hierover en verzoeken we het gebruik aan te passen.
- d. Wanneer voorafgaande melding vanwege vereiste spoed niet mogelijk is, informeert DELTA u zo spoedig mogelijk. DELTA verwacht dat u zich na een waarschuwing houdt aan de Fair Use Policy.

3.3. Notice and Take Down

- a. Wij streven naar een open en voor iedereen toegankelijk internet. Daarbij proberen wij zoveel mogelijk om onrechtmatig of strafbaar handelen van onze klanten, die wij toegang tot het internet verschaffen, tegen te gaan. Ook proberen we zoveel mogelijk onrechtmatig of strafbaar handelen op onze website(s) door derden tegen te gaan. Wij kunnen alleen geen garantie geven dat onze klanten, die internetdiensten van ons afnemen, en/of derden op onze website(s) nooit onrechtmatig of strafbaar handelen.
- b. Als er toch sprake is van onrechtmatig of strafbaar handelen door onze internetklanten en/of derden op onze website(s), dan proberen wij dit samen met u tegen te gaan. In dit kader nemen wij deel aan de Gedragscode Notice and Take Down. Deze gedragscode is te vinden op onze [website](#).
- c. In aanvulling op deze gedragscode hebben wij zogenaamde "[Gebruiksvoorwaarden](#)" die op de internettoegangsdienst van toepassing zijn. Als personen of bedrijven een klacht over uw gebruik van de internettoegangsdienst hebben (of u heeft zelf een klacht over het gebruik van die dienst door één van onze andere klanten), dan hebben wij daarvoor een "[Internet Klachten Procedure](#)". Deze procedure is bedoeld om klachten en verzoeken over onrechtmatig of strafbaar handelen op een efficiënte, transparante en zorgvuldige manier te behandelen.