



# Algemene leveringsvoorwaarden **DELTA Zakelijk**

1 December 2018, versie 1.0

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](http://www.delta.nl)

## Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

**DELTA:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid DELTA Fiber Nederland BV gevestigd te Schiedam (3112) NB aan de Overschieseweg 203, handelend onder de naam "DELTA Zakelijk" en/of DELTA.

**Contractant:** de natuurlijk persoon of de rechtspersoon met wie DELTA een overeenkomst heeft gesloten

**Overeenkomst:** de verbintenis op grond waarvan DELTA aan de Contractant een aansluiting ter beschikking stelt en/of diensten en/of producten levert.

### Artikel 1 Toepasselijkheid

- Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle door DELTA gesloten overeenkomsten tot levering van diensten en/of producten en tot terbeschikkingstelling van aansluitingen aan een Contractant, alsmede op alle daartoe door de Contractant gedane aanvragen en op alle door DELTA verstrekte offertes. Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle met de Contractant gesloten i) dienstbeschrijvingen, ii) aanvullende overeenkomsten, waaronder onderhoudscontracten en productvoorwaarden.
- De toepasselijkheid van door de Contractant gehanteerde voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij DELTA uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen
- Voor zover de bepalingen van de overeenkomst of van een dienstbeschrijving en/of aanvullende overeenkomst afwijken van de algemene voorwaarden, prevaleren de bepalingen van de overeenkomst en van de dienstbeschrijving en/of aanvullende overeenkomst boven de algemene voorwaarden. Voor zover de bepalingen van de dienstbeschrijving en/of aanvullende overeenkomst afwijken van de bepalingen van de overeenkomst prevaleren de bepalingen van de overeenkomst boven de aanvullende overeenkomst.

### Artikel 2 Aanvraag van diensten en totstandkoming overeenkomst

- Een overeenkomst met DELTA komt tot stand door de schriftelijke bevestiging van DELTA dat de aanvraag van de Contractant is geaccepteerd, dan wel door ondertekening van een schriftelijke overeenkomst door beide partijen.
- Indien gewenst, zal DELTA een onderzoek instellen naar de kredietwaardigheid van de aanvrager. Op verzoek van DELTA dient, in geval van vertegenwoordiging, een bewijs van bevoegdheid dienaangaande te worden toegezonden.

- DELTA zal in overleg met de Contractant zo spoedig mogelijk zorg dragen voor aansluiting, opdat de diensten geleverd kunnen worden.
- Indien vooruitlopend op verzending van de schriftelijke bevestiging, dan wel vooruitlopend op ondertekening van de overeenkomst, reeds voor aansluiting is zorg gedragen, geldt het moment van oplevering van deze aansluiting als moment van totstandkoming van de overeenkomst.
- De aanvraag voor het leveren van de diensten en/of producten en voor de daarvoor benodigde aansluiting kan te allen tijde en zonder opgave van redenen door DELTA worden geweigerd.

### Artikel 3 Tot stand brengen van de aansluiting

- De door DELTA vermelde termijnen zijn nimmer te beschouwen als fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. Bij niet tijdige levering dient DELTA in gebreke te worden gesteld.
- De vermelde termijnen vangen aan op het moment, waarop de overeenkomst tot stand is gekomen, mits alle voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens in het bezit van DELTA zijn en de Contractant beschikt over de benodigde voorzieningen voor aansluiting.
- DELTA zal de aansluiting tot stand brengen op de wijze die DELTA noodzakelijk acht, waarbij rekening wordt gehouden met redelijke wensen van de Contractant.
- De Contractant dient DELTA in de gelegenheid te stellen alle werkzaamheden te verrichten en haar alle informatie te verstrekken, benodigd voor aansluiting en voor het leveren van de diensten en/of producten.
- De Contractant, dan wel de eigenaar van het bedrijf en/of de locatie waar de aansluiting moet komen, dient DELTA toegang te verlenen voor de te verrichten werkzaamheden benodigd voor aansluiting.
- Indien het aan Contractant te wijten is dat er geen aansluiting tot stand is gekomen op het moment van leveren, komt de overeenkomst niet tot stand en dient Contractant alle hieruit voortvloeiende schade en kosten aan DELTA te vergoeden.
- De aansluiting is eigendom van DELTA.

#### Artikel 4 Wijziging overeenkomst

1. Wijziging van de overeenkomst en afwijking van deze algemene voorwaarden is slechts bindend, indien dit schriftelijk is overeengekomen door een daartoe door DELTA gemachtigde persoon.
2. De Contractant dient eventuele wijzigingen van het (correspondentie)adres zo spoedig mogelijk schriftelijk aan DELTA te berichten. Wijziging van de plaats van aansluiting of levering van diensten vindt eerst plaats nadat DELTA een daartoe door de Contractant ingevuld en ondertekend wijzigingsformulier heeft ontvangen. Ten behoeve van de wijziging kunnen kosten in rekening worden gebracht.
3. De Contractant is niet gerechtigd zelf of door anderen wijzigingen in de door DELTA ter beschikking gestelde voorzieningen aan te brengen of deze te verplaatsen.
4. DELTA kan de technische en functionele eigenschappen van de diensten wijzigen. Indien de door DELTA te leveren diensten dientengevolge wezenlijk van de overeengekomen diensten in ongunstige zin afwijken, is de Contractant bevoegd de overeenkomst bij aangetekende brief met ingang van de datum van de wijziging te ontbinden binnen één maand na kennisgeving.

#### Artikel 5 Wijziging algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden kunnen door DELTA worden gewijzigd. De wijzigingen treden in werking 1 maand nadat de wijzigingen zijn bekengemaakt. De wijzigingen gelden tevens voor de reeds bestaande overeenkomsten.
2. Indien de contractant door de wijziging van de algemene voorwaarden in een ongunstiger positie komt te verkeren, kan hij de overeenkomst bij aangetekende brief met ingang van de datum van wijziging ontbinden binnen 1 maand na kennisgeving.

#### Artikel 6 Prijzen

1. Bij het totstandkomen van de overeenkomst wordt aan de Contractant een prijsopgave verstrekt terzake van de door DELTA te verrichten werkzaamheden en de te leveren diensten en/of producten. Deze prijzen zijn in euro en dienen te worden verhoogd met BTW en met eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.
2. DELTA is gerechtigd jaarlijks haar prijzen te verhogen op basis van het prijsindexcijfer voor de gezinsconsumptie, gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek. DELTA is onverminderd het voorgaande bevoegd haar prijzen te verhogen.
3. In geval van algemene tariefsverlaging zal aan Contractant een voorstel gedaan worden om hiervan mee te profiteren.

#### Artikel 7 Betaling

1. De in artikel 6 vermelde prijzen zijn verschuldigd vanaf de datum dat de dienst en/of het product wordt geleverd. Indien levering van de dienst en/of het product wordt verhinderd als gevolg van aan de Contractant toerekenbare omstandigheden, zijn de bedragen verschuldigd vanaf de datum waarop de levering zou hebben kunnen plaatsvinden.
2. Betaling dient te geschieden in Euro binnen 30 dagen na factuurdatum, zonder aftrek van enige korting of schuldvergelijking, door overmaking op een door DELTA vermelde bank- of girorekening.
3. De Contractant is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, indien hij niet tijdig voldoet aan zijn betalingsverplichtingen. In dat geval is de Contractant, zonder dat nadere aanzegging nodig is, vanaf de vervaldatum tot aan de dag der algehele betaling, wettelijke handelsrente verschuldigd.
4. Indien de Contractant in gebreke blijft het verschuldigde bedrag te betalen, komen de door DELTA in verband met de invordering gemaakte buitengerechterlijke kosten voor zijn rekening. Deze kosten bedragen 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 35,00.
5. Het voorgaande laat onverminderd het recht om verder redelijke kosten ex art. 6 : 96BW lid 2 sub c BW in rekening te brengen.
6. Iedere betaling van de Contractant strekt primair ter voldoening van de door hem verschuldigde rente, alsmede door DELTA gemaakte invorderingskosten en/of administratiekosten en worden daarna in mindering gebracht op de oudste openstaande vordering.
7. DELTA heeft het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden en/of levering van diensten op te schorten indien:
  - a. Contractant in staat van faillissement wordt verklaard;
  - b. Contractant een verzoek tot surseance van betaling indient;
  - c. Beslag op het geheel of een gedeelte van het vermogen van Contractant wordt gelegd;
  - d. Contractant onder curatele wordt gesteld;
  - e. Contractant toerekenbaar te kort komt in de nakoming van de op hem rustende (betaal) verplichtingen uit hoofde van een overeenkomst met DELTA.
8. In voormelde gevallen heeft DELTA het recht enig door Contractant aan DELTA verschuldigd bedrag, terstond en zonder dat enige waarschuwing of ingebrekestelling nodig is, in zijn geheel op te eisen.
9. Alles onverminderd het recht op vergoeding van schade, kosten en rente.

## Artikel 8 Zekerheid

1. DELTA kan tot zekerheid van de betalingsverplichtingen van Contractant borgstelling, een bankgarantie of waarborgsom verlangen.
2. Het bedrag van de zekerheid zal niet hoger zijn dan het bedrag dat de Contractant naar verwachting over een periode van 6 maanden verschuldigd zal zijn.
3. Indien de noodzaak tot zekerheid komt te vervallen, zal de waarborgsom worden terugbetaald, zonder vergoeding van rente.
4. De Contractant zal desgewenst zijn bank opdracht verstrekken tot automatische afschrijving van de aan DELTA verschuldigde bedragen.

## Artikel 9 Onderhoud en herstelwerkzaamheden

1. De aansluiting wordt in standgehouden door of vanwege DELTA. DELTA kan ten behoeve van het onderhoud tijdelijk een aansluiting buiten gebruik stellen. DELTA zal de Contractant minimaal 3 werkdagen voorafgaand aan de te verrichten werkzaamheden schriftelijk hiervan in kennis stellen.
2. Spoedonderhoud: Indien er zich omstandigheden voordoen waarin onderhoud zonder uitstel gepleegd moet worden, is DELTA gerechtigd dit onderhoud uit (te laten) voeren zonder voorafgaande kennisgeving aan Contractant. Of er sprake is van Spoedonderhoud is ter beoordeling van DELTA. Bij spoedonderhoud zal DELTA Contractant zo snel mogelijk informeren.
3. De Contractant dient eventuele storingen in de levering van diensten aan DELTA te berichten via het daarvoor bestemde telefoonnummer.  
Zie [delta.nl/zakelijk](http://delta.nl/zakelijk)
4. De Contractant is verplicht medewerking te verlenen bij de herstelwerkzaamheden en/of preventieve onderhoudswerkzaamheden en dient het personeel van DELTA en/of door DELTA ingeschakelde derden toegang te verlenen tot de aansluiting en voorts alle informatie te verstrekken, die voor de betreffende werkzaamheden noodzakelijk zijn.
5. De kosten voor de herstelwerkzaamheden en/of preventieve onderhoudswerkzaamheden komen voor rekening van DELTA, tenzij de storing is veroorzaakt door het handelen of nalaten van Contractant of indien er sprake is van een andere situatie, die voor rekening van Contractant dient te komen.

## Artikel 10 Overmacht

1. Indien DELTA door omstandigheden, opgekomen buiten haar schuld en risicosfeer, na het sluiten van de overeenkomst tijdelijk verhinderd is haar verplichtingen na te komen, is zij bevoegd uitvoering van de overeenkomst voor de duur van de verhindering op te schorten. De Contractant is bevoegd de overeenkomst te ontbinden, indien van hem in redelijkheid niet kan worden gevergd dat hij opheffing van de oorzaak van de verhindering afwacht.
2. Indien DELTA door omstandigheden, zoals hiervoor bedoeld, blijvend verhinderd is haar verplichtingen na te komen, is ieder der partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden, voor zover die op dat moment nog niet is uitgevoerd.
3. Tot de omstandigheden als hiervoor worden bedoeld worden in elk geval gerekend oorlog, oorlogsgevaar, oproer, molest, brand, waterschade, overstroming, werkstaking, bedrijfsbezetting, uitsluiting, in- en uitvoer, belemmeringen, overheidsmaatregelen, machinebreuk, storingen in de levering van energie, in de verbinding met Internet, het glasvezelnetwerk, bedrijfsstoring en het geval dat DELTA door haar eigen toeleveranciers om welke reden dan ook niet tot die levering in staat wordt gesteld.
4. In geval van overmacht kan de Contractant DELTA niet tot schadevergoeding aanspreken.

## Artikel 11 Aansprakelijkheid

1. De totale aansprakelijkheid van DELTA, uit welke hoofde dan ook, is beperkt tot vergoeding van de volgende directe schade en tot de daarbij genoemde maximum bedragen:
  - a. dood- en letselschade tot een maximum van € 500.000 per gebeurtenis;
  - b. zaakschade, bestaande uit redelijke kosten van herstel of vervanging tot een maximum van € 250.000 per gebeurtenis;
2. Voor de schade genoemd onder lid 1 geldt voor een Contractant een absoluut maximum van € 500.000 gedurende de looptijd van een overeenkomst. Voorts geldt dat een reeks van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt gezien.
3. Mocht ten gevolge van de in lid 1 omschreven gebeurtenissen op grond van
  - a. overeenkomsten met meerdere Contractanten en/of
  - b. overeenkomsten voor meerdere diensten met één Contractant meer dan één vordering tot schadevergoeding worden ingesteld jegens DELTA en mochten deze vorderingen gezamenlijk de per gebeurtenis vermelde maximumbedragen overschrijden, dan worden de vorderingen pro rata, tot het genoemde maximum, voldaan.

4. DELTA zal geen beroep doen op de beperkingen van aansprakelijkheid in geval van opzet of grove schuld.
5. DELTA is niet aansprakelijk voor zogenoemde gevolgschade, waaronder niet limitatief mede begrepen: schade die verband houdt met en/of het gevolg is van het niet beschikbaar zijn van een dienst, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, schade door bedrijfsstagnatie, reputatieschade, leegloop van personeel, aan derden verschuldigde boetes en vergoedingen en verminderde goodwill is te allen tijde uitgesloten.
6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Contractant de schade binnen vier weken na het ontstaan daarvan schriftelijk bij DELTA meldt. Na deze termijn gemelde schade zal niet tot aansprakelijkheid leiden of voor vergoeding in aanmerking komen, tenzij Contractant kan aantonen dat van haar niet in redelijkheid kon worden verwacht dat zij een tijdige of schriftelijke vordering zou indienen.
7. De eventueel in service level agreements opgenomen compensatieregelingen vormen een boetebeding in de zin van artikel 6:92 lid 2 Burgerlijk Wetboek, en zijn het enige en exclusieve (rechts)middel van de Contractant ten aanzien van de tekortkoming inzake de overeengekomen opleveringstermijnen, reactietijd, hersteltijd en/of beschikbaarheid.
8. De in dit artikel genoemde beperkingen van de aansprakelijkheid zijn van overeenkomstige toepassing op door DELTA te geven vrijwaringen.
9. De in dit gehele artikel 11 opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid zijn mede van toepassing ten aanzien van de werknemers van DELTA en alle andere personen die voor de overeenkomst door DELTA ingehuurd zijn.
10. De Contractant is gehouden DELTA te vrijwaren voor alle aanspraken die derden terzake van de uitvoering van de overeenkomst mochten hebben, voor zover de wet er zich niet tegen verzet dat de desbetreffende schade en kosten voor rekening van Contractant komen.

#### **Artikel 12 Doorleverbeperking**

1. De Contractant mag door DELTA geleverde Internetdiensten en/of TV-signalen niet aan derden (laten) doorgeven, tenzij anders overeengekomen tussen DELTA en de Contractant. Ook mag de Contractant zichzelf of derden, actief of passief, geen onbevoegde toegang geven tot het Netwerk of een Dienst, of (technische) voorzieningen (laten) treffen waardoor deze toegang kan worden gerealiseerd.

#### **Artikel 13 Duur en beëindiging van de overeenkomst**

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de periode van minimaal één jaar, tenzij anders overeengekomen. De overeenkomst wordt na afloop verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij de overeenkomst tenminste één maand voor het einde van de looptijd door één der partijen bij aangetekende brief wordt opgezegd.
2. DELTA kan de overeenkomst tussentijds en zonder inachtneming van een opzegtermijn schriftelijk opzeggen, indien: de Contractant niet voldoet aan zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst; DELTA niet in staat is (tijdig) aan haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst te voldoen.
3. Indien de overeenkomst voor onbepaalde tijd is voortgezet, kan elk der partijen de overeenkomst met inachtneming van een termijn van tenminste één maand bij aangetekende brief opzeggen.
4. Na beëindiging van de overeenkomst dient de Contractant op eerste verzoek van DELTA de gelegenheid tot verwijdering van de voorzieningen te bieden.

#### **Artikel 14 Overdracht van de overeenkomst**

1. De Contractant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van DELTA.
2. DELTA is bevoegd de overeenkomst over te dragen aan derde, die in staat is diensten van eenzelfde kwaliteit als een DELTA te leveren. Indien de Contractant door deze overdracht in een nadeliger positie komt te verkeren kan hij de overeenkomst ontbinden binnen één maand na kennisgeving, tenzij er sprake is van overdracht van de onderneming.

#### **Artikel 15 Eigendom**

1. De aangebrachte voorzieningen blijven eigendom van DELTA. Door DELTA geleverde producten blijven eveneens eigendom van DELTA, tot op het moment van volledige betaling van al hetgeen de Contractant uit welken hoofde ook jegens DELTA verschuldigd is, hieronder tevens begrepen de toekomstige vorderingen op de Contractant met inbegrip van rente en kosten.
2. Indien derden met betrekking tot voormelde voorzieningen en/of producten rechten willen doen gelden of maatregelen willen treffen tot inbeslagneming dient de Contractant deze derden op de hoogte te stellen van het eigendomsrecht van DELTA en DELTA hieromtrent direct te informeren.
3. De Contractant draagt het risico voor voormelde voorzieningen en/of producten vanaf het moment van terbeschikkingstelling. Voor schade aan de voorzieningen dient de Contractant zich te verzekeren.

## Artikel 16 Persoonsgegevens

1. De persoonsgegevens van de Contractant leggen wij vast en gebruiken wij;
  - a) om de overeenkomst uit te voeren;
  - b) voor de facturatie en betalingsadministratie;
  - c) om onze kwaliteit en het ontwikkelen van onze diensten te waarborgen en;
  - d) voor marktonderzoek, verkoopactiviteiten en direct marketing voor diensten van DELTA en voor aangesloten ondernemingen en voor zorgvuldig geselecteerde derden.
2. Wij verwerken persoonsgegevens om de diensten van DELTA zo effectief en efficiënt mogelijk uit te voeren en om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen die ons zijn opgelegd. Daarnaast verwerken wij persoonsgegevens om zo goed mogelijk aan te sluiten op de behoeften van onze klanten. Bij een aanvraag of het aangaan van een overeenkomst kunnen wij u om uw persoonlijke gegevens vragen, vanwege bovengenoemde redenen.
3. U kunt als Contractant van DELTA vragen of DELTA persoonsgegevens van u verwerkt. Dit kunt u doen door contact op te nemen via onze klantenservice.
4. Verdere informatie over Privacy vindt u op [delta.nl/privacyverklaring](http://delta.nl/privacyverklaring)

## Artikel 17 Geschillenbeslechting

1. Op alle door DELTA gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
2. Klachten terzake van de met DELTA gesloten overeenkomsten kunnen schriftelijk worden voorgelegd aan de Klantenservice van DELTA. De Contractant ontvangt binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht van de Klantenservice.
3. Alle uit de met DELTA gesloten overeenkomsten voortvloeiende geschillen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Middelburg.

## Artikel 18 Inwerkingtreding

1. Deze voorwaarden treden in werking met ingang van 1 december 2018 Deze voorwaarden vervangen vanaf dat moment alle eerder(e) (gedeponeerde) voorwaarden.