



Algemene Voorwaarden van Delta voor de levering van telecommunicatie- diensten aan consumenten en ondernemers

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

1. Algemeen	3
2. Connectiviteits- en aanvullende diensten	3
3. Onze producten, proposities en acties	4
4. Wijzigingen	4
5. Overige voorwaarden, vindplaats en wat als zaken niet zijn geregeld	5
6. De overeenkomst	5
7. Welke eisen stellen wij aan u voor het aangaan van de overeenkomst?	5
8. Annuleren van de overeenkomst	6
9. Vanaf de totstandkoming van de overeenkomst tot aan de start van de dienst	6
10. Zekerheden vragen	7
11. Wat hebben wij nodig om (op tijd) de dienst te starten?	7
12. De Aansluiting	8
13. Omgang met uw overeenkomst nadat de diensten zijn gestart	9
14. Wat mag u van ons verwachten	9
15. Hoe lang duurt onze overeenkomst?	10
16. Standaard diensten, losse diensten, upgrades en downgrades	10
17. Opzegging van de overeenkomst of opschorting	11
18. Wat gebeurt als onze overeenkomst eindigt (en weer wordt gestart)?	12
19. Wat gebeurt er als u verhuist?	12
20. Waar moet ik me aan houden	13
21. Wat is van toepassing als Delta apparatuur ter beschikking stelt of verhuurt?	14
22. Uw eigen apparatuur en netwerk	15
23. Wat doen wij als u zich niet aan de afspraken houdt?	15
24. MijnDELTA	16
25. Onze tarieven en betalingen	17
26. Niet eens met een factuur?	18
27. Wat doen wij als er een storing is in de dienst	18
28. Verjaring?	19
29. Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens?	19
30. Heeft u schade?	20
31. Heeft u een klacht?	21
32. Wijzigingen	21
33. Kosteloze opzegging bij wijzigingen	22
34. Overstappen	23
35. Afsluitend	23

1. Algemeen

- 1.1 Telecommunicatiediensten zijn voor ons zeer breed: van de levering van tv, internet, (mobiele) telefonie, diensten van het internet (online video) tot het aanbieden van wifi en een virusscan.
- 1.2 Dit zijn de Algemene Voorwaarden van Delta, die van toepassing zijn op alle telecommunicatiediensten die wij leveren aan consumenten en ondernemers. U bent voor ons een ondernemer als u zelfstandig werkzaamheden uitvoert en daar inkomsten uit hebt. Onder diensten (of dienst) verstaan wij in het kader van deze Algemene Voorwaarden (afhankelijk van de situatie): de levering van een dienst, van een product of een combinatie van een product en een dienst.
- 1.3 Met deze Algemene Voorwaarden leggen wij vast wat de afspraken zijn die tussen u en ons van toepassing zijn, aanvullend op de concrete afspraken die wij met u met betrekking tot de dienst maken over bijvoorbeeld de prijs (die ook nihil kan zijn), de looptijd van de dienst en de technische specificaties van de dienst. Wij maken daarbij onderscheid in een abonnement (de overeenkomst waarbij wij u geregeld diensten en/of producten leveren) of dat u met ons eenmalig een overeenkomst afsluit met betrekking tot een dienst of product. Deze concrete afspraken noemen wij in deze Algemene Voorwaarden de overeenkomst.
- 1.4 Door akkoord te gaan met de overeenkomst, aanvaardt u ook dat deze Algemene Voorwaarden op de dienst van toepassing zijn. Wij wijzen u er bij de totstandkoming van de overeenkomst altijd duidelijk op dat de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.
- 1.5 Wij hebben geprobeerd de Algemene Voorwaarden zo vorm te geven en op te schrijven dat u niet alleen snapt waarover het gaat, maar ook dat wij als Delta met deze voorwaarden “mee kunnen groeien”, als de techniek wijzigt. In deze Algemene Voorwaarden beschrijven wij daarom zoveel mogelijk zaken techniek-neutraal.

2. Connectiviteits- en aanvullende diensten

- 2.1 Van groot belang is te beseffen dat wij een telecommunicatiebedrijf zijn dat als doel heeft u te verbinden met de wereld. Of dit nu is met televisie, internet, telefonie of een andere, toekomstige communicatiewijze. Daarbij maken wij gebruik van communicatienetwerken (van onszelf en/of derden) en sluiten u daarop aan. Het met die aansluiting tot stand brengen van toegang tot de communicatienetwerken is de basisdienst die wij aan onze klanten leveren of die derden aan u leveren. Wij noemen dat zelf de connectiviteitsdienst.
- 2.2 Met deze connectiviteitsdienst, die door ons of een andere partij wordt geleverd, zijn wij dus in staat aanvullende diensten te leveren en die noemen wij “aanvullende diensten”. Dat zijn dus de diensten die wij over een netwerk leveren, bijvoorbeeld televisie, internet of telefonie of een combinatie daarvan.
- 2.3 Als gezegd, kan het zijn dat wij niet de aansluiting op en het verbinden met een communicatienetwerk voor u verzorgen, maar dat u dat zelf heeft geregeld met een andere aanbieder van een communicatienetwerk. Bijvoorbeeld de situatie dat u een

aansluiting en toegang heeft tot een lokaal glasvezelnetwerk dat niet door ons wordt beheerd. In dat geval leveren wij u dus niet de basisdienst, maar alleen aanvullende diensten. Als dit het geval is, zullen wij dit specifiek met u overeenkomen.

- 2.4 Deze Algemene Voorwaarden zijn altijd van toepassing op de aanvullende diensten die we leveren. Ze zijn ook van toepassing op de connectiviteitsdiensten, als wij - naast de aanvullende diensten - ook de toegang tot het communicatienetwerk aanbieden.

3. Onze producten, proposities en acties

- 3.1 Afhankelijk van de techniek van het communicatie-netwerk waarover wij aan u onze aanvullende diensten leveren (dat kan bijvoorbeeld een coax-, glasvezel- maar ook een mobiel netwerk zijn), maken wij met u specifieke afspraken die bij die aanvullende dienst horen en die afspraken noemen wij onze Productvoorwaarden.
- 3.2 De techniek van het netwerk dat wij voor u inzetten, gecombineerd met de specifieke diensten waar wij Productvoorwaarden voor hebben, maakt dat er verschillende proposities aan u aangeboden kunnen worden en voor die proposities hebben wij zogenaamde Propositievoorwaarden opgesteld.
- 3.3 Het kan ook zijn dat wij u een aanbod voor een (combinatie van) diensten doen dat slechts voor een bepaalde tijd of actie geldend is. In dat geval komen wij met u ook nog zogenaamde Actievoorwaarden overeen.
- 3.4 Voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst met u bieden wij u de kans om kennis te nemen van alle Propositievoorwaarden (inclusief de Productvoorwaarden die daarbij horen) en eventuele Actievoorwaarden. In het kader van deze Algemene Voorwaarden zullen wij alle Propositievoorwaarden, Productvoorwaarden en Actievoorwaarden aanhalen als Overige Voorwaarden.
- 3.5 U dient er rekening mee te houden dat de Overige Voorwaarden aanvullend op deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn. In de Overige Voorwaarden vermelden wij altijd wat de rangorde is van de verschillende voorwaarden als er strijdigheid bestaat tussen wat we in de verschillende voorwaarden met u afspreken over een bepaald onderwerp. Op deze manier is het voor u altijd duidelijk wat voor u van toepassing is.

4. Wijzigingen

- 4.1 Wij wijzen u erop dat er omstandigheden zijn die ervoor kunnen zorgen dat wij de Algemene Voorwaarden of de Overige Voorwaarden moeten aanpassen. Bijvoorbeeld als wij nieuwe diensten gaan aanbieden of (technische) aanpassingen doorvoeren. Waar mogelijk informeren wij u daarover altijd een maand voor het ingaan van de wijziging. In sommige gevallen kan een wijziging volgens de wet voor u een reden zijn uw overeenkomst op te zeggen, in veel gevallen ook niet. Bij een wijziging vermelden wij altijd als u volgens ons het recht heeft de overeenkomst op te zeggen en of daar eventueel kosten aan verbonden zijn.
- 4.2 Als een wijziging van de voorwaarden betrekking heeft op een aanvullende dienst en u neemt die dienst niet af, heeft dat voor u geen betekenis. Er verandert in die situatie niets voor u.

5. Overige voorwaarden, vindplaats en wat als zaken niet zijn geregeld

- 5.1 Tot slot wijzen wij u er op dat Delta zich heeft aangesloten bij verschillende gedragscodes, of zelf aanvullend beleid heeft opgesteld. Als dit het geval is, wordt dat vermeld in deze Algemene Voorwaarden of de Overige Voorwaarden. Wij verwijzen u dan naar die documenten.
- 5.2 Wij zorgen ervoor dat u kunt beschikken over de Algemene Voorwaarden en alle andere voorwaarden die van toepassing zijn. Wij maken al deze documenten kenbaar aan u bij de totstandkoming van de overeenkomst. Als dit niet mogelijk is, zorgen wij ervoor dat u op een andere manier daarvan kennis kunt nemen. Wij zorgen er ook voor dat ze op onze [website](#) op een goed toegankelijke en duidelijke plek beschikbaar zijn.
- 5.3 Deze Algemene Voorwaarden, Overige Voorwaarden en de overeenkomst zijn in het Nederlands geschreven, behalve als we daarover andere afspraken maken. Het Nederlands recht geldt.
- 5.4 Zijn er situaties waarover niets staat in onze overeenkomst met u, in deze Algemene Voorwaarden en/of de Overige Voorwaarden? Dan maken we daarover afspraken die voor u en ons redelijk zijn.

6. De overeenkomst

- 6.1 Wij kunnen met u op verschillende manieren een overeenkomst sluiten. Dat kan doordat wij met u op straat of in de winkel een overeenkomst aangaan, of doordat u per telefoon instemt met een overeenkomst. U kunt daarnaast per post een ingevuld formulier aan ons opsturen, of gebruikmaken van zogenaamde elektronische communicatie om met ons de overeenkomst te sluiten.
- 6.2 Wij hebben met elkaar een overeenkomst als:
 - a) U ons vraagt een dienst te leveren en wij uw aanvraag accepteren, of
 - b) Wij u een aanbieding doen voor een dienst en u onze aanbieding accepteert.
- 6.3 Wij leggen deze overeenkomst schriftelijk of digitaal vast en bevestigen u deze schriftelijk of digitaal.

7. Welke eisen stellen wij aan u voor het aangaan van de overeenkomst?

- 7.1 Om met ons een overeenkomst aan te gaan, stellen wij een beperkt aantal eisen. Wij stellen die eisen aan u als persoon of bedrijf. Wellicht schrijven wij u voor dat u voor een bepaalde dienst moet beschikken over bepaalde elektronische apparatuur, of dat u eerst een dienst van ons of een derde moet afnemen. Waar mogelijk vermelden wij al die eisen in ons aanbod.

- 7.2 In ieder geval moet u altijd op een adres woonachtig of gevestigd zijn en u moet bevoegd zijn de overeenkomst aan te gaan. Dit betekent dat u 18 jaar of ouder moet zijn. U moet ook in het bezit zijn van een bankrekeningnummer met voldoende saldo, zodat wij voor de duur van de overeenkomst daarop de door u verschuldigde bedragen kunnen afschrijven.
- 7.3 Gaat u de overeenkomst samen met iemand anders aan? Dan moet u zich allebei aan de overeenkomst houden. Als een van u niet meer kan betalen, of volgens de wet niet meer hoeft te betalen, dan moet de ander de rekening toch helemaal betalen.

8. Annuleren van de overeenkomst

- 8.1 U heeft het recht nadat de overeenkomst tot stand is gekomen om de overeenkomst te annuleren, uitzonderingen daargelaten. Wij zullen bij de totstandkoming van de overeenkomst duidelijk maken vanaf welk moment de annuleringstermijn gaat lopen en hoe u kunt annuleren. Heeft u dit recht niet, dan melden wij dit ook. Wij volgen daarbij altijd wat de wet ons voorschrijft. Dat betekent dat de minimale periode die wij u geven om de overeenkomst te annuleren altijd veertien kalenderdagen is nadat de overeenkomst tot stand is gekomen. U hoeft ons overigens niet uit te leggen waarom u annuleert.
- 8.2 In deze periode van veertien kalenderdagen zullen wij – waar relevant - uw oude leverancier nog niet vragen de overeenkomst met u te beëindigen. Wilt u tijdens deze periode wel al geleverd krijgen, dan moet u dat schriftelijk of digitaal bij ons aanvragen. Wij zeggen dan direct (en als dat aan de orde is) de overeenkomst met uw oude leverancier op en zorgen ervoor dat u overstapt. Eventuele afkoopsommen van uw oude leverancier zijn in dat geval voor uw rekening. Meer over overstappen is te vinden in artikel 34.
- 8.3 Maakt u de overeenkomst ongedaan binnen de annuleringstermijn van veertien kalenderdagen en hebben wij u op uw verzoek in deze periode al wel een dienst geleverd? Dan moet u ons de afgesproken kosten betalen voor de levering voor de periode, totdat u – op eigen initiatief – weer van leverancier wisselt.

9. Vanaf de totstandkoming van de overeenkomst tot aan de start van de dienst

- 9.1 Wij hebben het recht u te weigeren als klant of om aanvullende eisen te stellen. Dit doen wij bijvoorbeeld op basis van een onderzoek naar uw betalingsgedrag. Ook mogen wij u zekerheden vragen; lees hiervoor artikel 10 van deze Algemene Voorwaarden. Beide mogen wij doen tot het moment dat wij een dienst gaan leveren. Wij mogen in deze periode besluiten dat wij u geen (andere) overeenkomst aanbieden. Wij stellen ons hierbij altijd redelijk op.
- 9.2 Ook bieden wij u geen overeenkomst aan of mogen wij de overeenkomst in deze periode beëindigen in de volgende situaties:

- a) U geeft ons niet de informatie waarom wij vragen;
 - b) U moet ons nog een rekening betalen en u doet dat niet;
 - c) Wij hebben u om zekerheden gevraagd, maar die geeft u ons niet;
 - d) Uw oude leverancier verzet zich tegen de overgang naar ons;
 - e) U houdt zich niet aan de regels van onze overeenkomst, deze of Overige Voorwaarden, de wet of andere regels van de overheid, waardoor het niet redelijk is dat wij u een dienst gaan leveren.
- 9.3 Bieden wij u geen overeenkomst aan? Of beëindigen wij de overeenkomst? Dan informeren we u schriftelijk of digitaal zo snel mogelijk daarover. Daarin melden wij u waarom wij u geen overeenkomst aanbieden of waarom we de overeenkomst beëindigen.
- 9.4 In de overeenkomst melden we de datum waarop de levering begint. Mocht deze datum niet gehaald worden, dan informeren wij u hier op tijd over.

10. Zekerheden vragen

- 10.1 Wij mogen voorafgaand of na de totstandkoming van de overeenkomst zekerheden aan u vragen, zoals een waarborgsom. Ook mogen we u een bankgarantie vragen. Dit doen wij bijvoorbeeld als het in artikel 9 genoemde onderzoek naar uw betalingsgedrag daartoe aanleiding geeft, of u bij ons eerder betalingsachterstanden heeft gehad. Wij hebben dan de zekerheid dat u betaalt voor de diensten die wij u leveren.
- 10.2 Wij mogen u vragen een waarborgsom vooraf te betalen. De waarborgsom is maximaal gelijk aan het bedrag dat u vermoedelijk betaalt voor zes maanden diensten. De hoogte van de waarborgsom is daarnaast redelijk voor uw situatie. Als wij vinden dat de zekerheid niet meer nodig is, betalen wij u de waarborgsom terug. Eindigt onze overeenkomst? Dan betalen wij u de waarborgsom terug. U ontvangt het bedrag uiterlijk binnen tien weken nadat we u de laatste factuur hebben gestuurd. Dit in verband met het feit dat pas na die periode het voor ons zeker is dat onze (eventuele) laatste automatische incasso niet meer gestorneerd kan worden en we dus pas na die periode de eindafrekening kunnen maken. Heeft u op dat moment nog openstaande nota ('s)? Dan verrekenen we deze nota ('s) met de waarborgsom.

11. Wat hebben wij nodig om (op tijd) de dienst te starten?

- 11.1 Als wij een overeenkomst met u zijn aangegaan, willen wij u op de afgesproken startdatum de dienst gaan leveren.
- 11.2 Om op tijd te leveren, geeft u ons toestemming om onder andere de volgende dingen te doen, als het van toepassing is:
- a) Toestemming om bij uw huidige leverancier informatie op te vragen;
 - b) Toestemming om uw overeenkomst met uw oude leverancier op te zeggen;
 - c) Toestemming om met een derde een overeenkomst aan te gaan om toegang te krijgen tot een communicatienetwerk, in het geval dat wij geen connectiviteitsdienst leveren.

- 11.3 Verder staat in de overeenkomst precies wat wij van u verwachten, zodat de dienst ook bij u werkt. In ieder geval moet u – als dat voor een dienst noodzakelijk is – ons toegang geven tot uw woning of uw bedrijf en wellicht ook tot uw elektronische apparatuur. Denk bijvoorbeeld aan het aanleggen van een aansluiting om u aan te sluiten op een communicatienetwerk.
- 11.4 U geeft ons de informatie die wij nodig hebben om uw dienst te leveren en de kosten hiervoor in rekening te brengen.

12. De Aansluiting

- 12.1 Het nu volgende geldt alleen als wij in een concreet geval het communicatienetwerk in eigendom hebben of exploiteren, waarop u moet worden aangesloten om aanvullende diensten van ons af te nemen. Als wij voor de levering van aanvullende diensten gebruikmaken van de communicatienetwerken van derden en u niet zelf daarop aansluiten, melden wij dit voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst. In dat geval is het onderstaande niet van toepassing omdat een derde partij al met u afspraken heeft gemaakt over de aansluiting.
- 12.2 Op uw aanvraag zorgen wij ervoor dat ons communicatienetwerk met uw woning of bedrijf verbonden wordt door middel van wat wij de aansluiting noemen.
- 12.3 Het is van belang te weten dat wij geen aansluitplicht hebben. Toch leggen wij in de meeste gevallen de aansluiting aan. Er zijn echter situaties waarin dat niet van ons gevraagd kan worden, bijvoorbeeld als wij nog een vordering op u hebben of u niet meewerkt aan onze redelijke eisen.
- 12.4 De aansluiting komt op een plek die wij samen met u bepalen. Met de aansluiting zijn wij in staat u de connectiviteitsdienst te leveren.
- 12.5 Deze aansluiting is ons eigendom. Het functioneren van ons communicatienetwerk tot en met de aansluiting is onze verantwoordelijkheid. Vanaf de aansluiting en verder uw huis of bedrijf in, is het uw eigen verantwoordelijkheid.
- 12.6 Als wij voor het aanleggen van de aansluiting kosten aan u moeten berekenen, laten we dat altijd vooraf weten.
- 12.7 U moet er zelf voor zorgen dat de aanleg van de aansluiting mogelijk is. Wij doen bijvoorbeeld geen hak- en breekwerk (tenzij wij dat met u wel zijn overeengekomen) en u moet toestaan dat wij uw woning of bedrijf betreden.
- 12.8 Als u geen eigenaar bent van de woning of het bedrijf waar de aansluiting moet komen, moet u ervoor instaan dat de eigenaar akkoord gaat met het aanleggen hiervan. De eigenaar moet ook akkoord zijn met andere voorkomende werkzaamheden, die nodig zijn om de aansluiting te maken. Wij kunnen u vragen om een schriftelijke verklaring van de eigenaar te overleggen.
- 12.9 Als blijkt dat wij – ondanks het bovenstaande – de aansluiting niet kunnen aanleggen en dat aan u te wijten is, kunnen wij de daarmee verbonden kosten in rekening brengen.
- 12.10 Wij doen ons best om de aanleg van een nieuwe aansluiting of aanpassingen aan een bestaande aansluiting zo snel mogelijk te leveren, maar wij kunnen niet garanderen dat de aanleg of aanpassingen altijd tijdig worden opgeleverd. Als u zelf verantwoordelijk

bent voor de vertraging, zijn de eventuele kosten van de vertraging voor uw rekening. Wij laten u in dat geval ook voor de dienst betalen, ook al kunt u er nog geen gebruik van maken.

- 12.11 U mag zelf niets aan deze aansluiting veranderen en wij zullen de aansluiting onderhouden. Als u de aansluiting toch wilt veranderen, neem dan contact met ons op. Wij laten u weten wat er mogelijk is en wat de kosten zijn. Heeft u toch de aansluiting veranderd en moeten wij kosten maken voor herstel, dan brengen we deze bij u in rekening.
- 12.12 U moet de plek waar wij de aansluiting aanleggen goed toegankelijk houden. Als dat niet zo is, dan kunnen kosten om de aansluiting wel weer toegankelijk te maken voor uw rekening komen.

13. Omgang met uw overeenkomst nadat de diensten zijn gestart

- 13.1 U mag de rechten en plichten van de overeenkomst die u met ons heeft niet aan een ander overdragen. Dat mag alleen als u daarvoor van ons schriftelijke toestemming krijgt. Wij bevestigen dit dan schriftelijk of digitaal aan u. Wij kunnen op dat moment nieuwe afspraken maken.
- 13.2 Wij mogen de rechten en plichten van de overeenkomst die wij met u hebben in twee situaties wel aan een andere leverancier overdragen. U geeft ons hiervoor nu al toestemming en onze afspraken blijven gelden. Als wij dit doen, melden wij u dit schriftelijk of digitaal. Wij mogen dat in deze twee situaties:
- Ons bedrijf wordt overgenomen door een ander bedrijf;
 - Wij geven de rechten en plichten van de overeenkomst die wij met u hebben aan een ander bedrijf, maar wij blijven ervoor verantwoordelijk dat het andere bedrijf deze rechten en plichten nakomt.
- 13.3 Onze afspraken blijven ook gelden bij een fusie of een splitsing van ons bedrijf. In andere situaties kunt u binnen dertig kalenderdagen nadat u van ons hierover bericht heeft gekregen de overeenkomst zonder bijkomende kosten beëindigen. Dit kan volgens de afspraken die wij in deze Algemene Voorwaarden daarover met u hebben gemaakt.

14. Wat mag u van ons verwachten

- 14.1 Wij zullen ons altijd maximaal inspannen om de diensten vakbekwaam en zorgvuldig uit te voeren. Wij kunnen u alleen nooit garanderen dat onze diensten altijd beschikbaar zijn voor u. Onze diensten zijn altijd – tenzij wij expliciet anders met u overeenkomen – “best effort”.
- 14.2 Als u in uw situatie niet voldoende heeft aan een “best effort”-dienst, dan overleggen wij graag met u over een oplossing die tot een hogere beschikbaarheid leidt. Daar zijn vaak wel meerkosten aan verbonden.
- 14.3 Voor zover wij bij de uitvoering van de diensten afhankelijk zijn van de medewerking, diensten en leveranties van derden, zijn wij voor de kwaliteit van die diensten ook

afhankelijk van die derden. Een tekortkoming van een derde in dat verband kunt u ons dan ook niet aanrekenen. Wij nemen deze verantwoordelijkheid wel voor wettelijke verplichtingen tot betaling van compensatie bij netwerkstoringen die aan deze derden zijn toe te rekenen. Als u zelf met een andere partij een overeenkomst bent aangegaan voor het leveren van connectiviteitsdiensten en deze derde u aansluit op het communicatienetwerk van die derde en wij dus alleen aanvullende diensten leveren, kan het wel zijn dat wij bij uitval van de connectiviteitsdiensten van die andere partij geen compensatie betalen.

- 14.4 U kunt voor al onze diensten gebruikmaken van onze klantenservice. Deze is, behalve als wij dat vooraf aan u kenbaar maken, voor u kosteloos. Wel kunnen wij u telefoonkosten in rekening brengen, maar dat is dan altijd tegen het reguliere tarief.

15. Hoe lang duurt onze overeenkomst?

- 15.1 U kunt met ons een overeenkomst aangaan voor een bepaalde tijd (met een vaste einddatum) of voor onbepaalde tijd (zonder vaste einddatum). Bij het aangaan van de overeenkomst geven wij duidelijk vooraf aan wat de duur hiervan is. Zijn wij niet expliciet de duur voor de levering van een dienst overeengekomen, dan heeft de overeenkomst altijd minimaal de duur van een jaar.
- 15.2 Soms kunt u een aanvullende dienst alleen nemen als u ook de connectiviteitsdienst bij ons afneemt. De duur van de aanvullende dienst eindigt dan automatisch als de connectiviteitsdienst eindigt. Wij kunnen ook met u bij het aangaan van de aanvullende dienst overeenkomen dat de connectiviteitsdienst wordt verlengd en gelijk eindigt met de overeenkomst voor de aanvullende dienst.
- 15.3 Besluiten wij een dienst niet meer te leveren, dan hanteren wij altijd een termijn van één maand, voordat wij onze dienst stoppen. Als wij met u een overeenkomst voor bepaalde tijd aangaan, dan dienen wij altijd deze overeenkomst uit, tenzij dit van ons in redelijkheid niet kan worden verwacht.

16. Standaard diensten, losse diensten, upgrades en downgrades

- 16.1 Wij bieden u in veel gevallen (combinaties van) onze diensten in een standaard vorm aan. Denk aan de standaard dienst televisie en internet of alles-in-1. Sommige diensten binnen deze bundels kunt u vervolgens ook aanpassen; bijvoorbeeld om internetsnelheden te verhogen.
- 16.2 Wij kunnen er ook voor kiezen om u zelf, aanvullend op ons standaard aanbod, zelf te laten bepalen met welke diensten u zelf ons standaard aanbod wilt uitbreiden. Deze diensten noemen wij dan losse diensten. Aanvullend op de standaard dienst sluiten wij met u een nieuwe overeenkomst voor die losse dienst. Denk bijvoorbeeld aan een surffilter dat wij als een losse dienst bij de standaard dienst internet aanbieden en een belbundel die u als losse dienst bij de standaard dienst telefonie kunt afnemen.

- 16.3 Het kan vervolgens weer zijn dat de standaarddienst of losse dienst die u met ons overeenkwam aangepast of aangevuld moet worden en dat we daartoe gezamenlijk besluiten. Dat kan dan door de overeenkomst aan te passen. Dat kan door middel van een zogenaamde “upgrade”, of een “downgrade”. Met een upgrade worden diensten uitgebreid. Met een downgrade worden de diensten verminderd. Bijvoorbeeld als u meer tv-pakketten wil afnemen of dat u de snelheid van uw verbinding wil aanpassen.
- 16.4 Een upgrade of een downgrade wordt van toepassing op het moment dat wij dat samen overeenkomen. Het kan zijn dat een upgrade of een downgrade leidt tot een nieuwe overeenkomst met een nieuwe looptijd en dat de oude overeenkomst dan eindigt. Het kan ook zijn dat de overeenkomst nog doorloopt en duur niet wijzigt, maar dat alleen de kwaliteit van de diensten wordt aangepast. Wij geven als er sprake is van een upgrade of een downgrade vooraf goed aan wat de gevolgen hiervan zijn. Dit zullen we vaak doen door middel van Actievoorwaarden.

17. Opzegging van de overeenkomst of opschorting

- 17.1 U kunt de overeenkomst opzeggen, natuurlijk met inachtneming van de vaste looptijd, en wij kunnen dat ook.
- 17.2 U kunt onze overeenkomst opzeggen op dezelfde manier als waarop u de overeenkomst met ons afgesloten heeft: mondeling, schriftelijk of digitaal. U moet hierbij rekening houden met een opzegtermijn van dertig kalenderdagen. Wij kunnen ook met u afspreken dat uw opzegtermijn korter is dan dertig kalenderdagen, waarbij we eventueel wel een afkoopsom kunnen bereken.
- 17.3 Voor ons geldt altijd een opzegtermijn van minimaal dertig kalenderdagen, tenzij wij het recht hebben eerder op te zeggen als u zich niet aan de afspraken houdt.
- 17.4 U kunt de overeenkomst altijd kosteloos tussentijds opzeggen, ongeacht of de vaste looptijd al is verstreken, met inachtneming van de opzegtermijn en wanneer:
- Wij de dienst en de tarieven wijzigen en dit voor u betekent dat u kunt opzeggen (zie artikel 33);
 - Als we ons niet aan de afspraken houden en dat dit ons te verwijten valt;
 - Als u verhuist naar een plaats waar we de dienst of een vergelijkbare dienst niet kunnen leveren; of
 - Bij uw overlijden (uw nabestaanden kunnen dan opzeggen).
- 17.5 Houdt u zich niet aan de overeenkomst? Dan kunnen we de dienst tijdelijk stoppen of deze zelfs helemaal beëindigen. Wij nemen, voordat we dat doen, altijd eerst contact met u op. Dat kan anders zijn als dit in redelijkheid niet van ons kan worden verwacht.
- 17.6 Heeft u een overeenkomst met een vaste einddatum en beëindigt u deze overeenkomst eerder dan de afgesproken einddatum? Dan kunnen wij u hiervoor een opzegvergoeding in rekening brengen.
- 17.7 Heeft u een overeenkomst zonder vaste einddatum, dan kunt u die overeenkomst altijd kosteloos opzeggen, met in achtneming van de opzegtermijn.

18. Wat gebeurt als onze overeenkomst eindigt (en weer wordt gestart)?

- 18.1 Heeft u een overeenkomst met een vaste einddatum, dan kunnen wij u op het moment dat onze overeenkomst bijna is afgelopen een nieuw aanbod doen. In dit aanbod staat de duur van de aangeboden overeenkomst, de voorwaarden waaronder u de aangeboden overeenkomst kunt beëindigen en de tarieven die van toepassing zijn. Wij geven hierbij aan wat er gebeurt als u deze nieuwe overeenkomst niet aanvaardt.
- 18.2 Heeft uw overeenkomst met een vaste einddatum deze einddatum bereikt en bent u met ons of een andere leverancier geen nieuwe overeenkomst aangegaan, dan zetten wij uw overeenkomst om naar een overeenkomst zonder vaste einddatum met een opzegtermijn van 1 maand, met tarieven die horen bij een overeenkomst zonder vaste einddatum.
- 18.3 Wordt er niet verlengd en eindigt onze overeenkomst? Dan krijgt u van ons geen dienst(en) meer geleverd.
- 18.4 Als wij bij u een aansluiting hebben gemaakt, zullen wij deze deactiveren. Als wij daarvoor toegang moeten krijgen tot uw woning of bedrijfspand, moet u daaraan meewerken.
- 18.5 Het kan voorkomen dat wij de dienst hebben moeten opschorten of geheel hebben moeten beëindigen, maar wel ook met u zijn overeengekomen dat de dienst weer geleverd gaat worden. In dat geval kunnen wij de kosten in rekening brengen, die we in dat kader hebben moeten maken.
- 18.6 Stel dat wij met u een overeenkomst zijn aangegaan voor de levering van een dienst, waarbij wij ook aan u apparatuur verhuren of die gratis ter beschikking stellen. Als wij constateren dat u dan misbruik maakt van uw recht om (kosteloos) een overeenkomst op te zeggen en weer een nieuwe overeenkomst aan te gaan, dan behouden wij het recht om u niet meer als klant te accepteren of om additionele kosten in rekening te brengen. Bij normaal gebruik van uw rechten ("fair use" noemen wij dit) nemen wij deze maatregelen niet. Kosten brengen wij u alleen in rekening als wij dit vooraf aan u aangekondigd hebben.

19. Wat gebeurt er als u verhuist?

- 19.1 Verhuist u? Informeer ons dan schriftelijk of digitaal, of bel ons.
- 19.2 Als wij op uw nieuwe adres ook de dienst (of een vergelijkbare dienst) kunnen leveren of als verhuizen niet relevant is voor wat betreft de levering van de dienst (bijvoorbeeld bij mobiele telefonie), loopt uw overeenkomst gewoon door. Als wij geen (vergelijkbare) dienst op uw nieuwe adres kunnen leveren, kunt u, zoals vermeld, kosteloos opzeggen.
- 19.3 Wat moet u doen als uw adres relevant is voor de vraag of wij een dienst kunnen leveren en u verhuist naar een adres waar de dienst beschikbaar is?
- a) Informeer ons twee weken voordat u verhuist over uw nieuwe adres.
- 19.4 Stuur ons binnen vijf werkdagen nadat u bent verhuisd schriftelijk of digitaal de bevestiging dat u bent verhuisd.

- 19.5 Wat doen wij als uw adres relevant is voor de vraag of wij een dienst kunnen leveren en u verhuist?
- a) Dan informeren wij u schriftelijk of digitaal dat wij de levering voor het oude adres gaan beëindigen. Uw overeenkomst loopt door voor uw nieuwe adres.
 - b) Denken wij dat u op uw nieuwe adres de diensten niet meer van dezelfde aard zullen zijn dan op uw oude adres? Dan mogen wij de overeenkomst wijzigen. Bent u het niet met deze wijzigingen eens? Dan mag u de overeenkomst beëindigen binnen de daarvoor geldende voorwaarden.
 - c) Heeft u tijdelijk twee adressen waarop wij de diensten kunnen leveren? Dan krijgt u tijdelijk de diensten geleverd op beide adressen. Wilt u (na verloop van tijd) alleen op uw nieuwe adres de dienst geleverd krijgen, moet u wel de overeenkomst op uw oude adres opzeggen. Doet u dat niet, dan brengen wij u de kosten voor de levering op uw oude adres bij u in rekening tot het moment dat rechtsgeldig is opgezegd.

20. Waar moet ik me aan houden

- 20.1 U moet zich altijd houden aan de redelijke instructies die wij aan u opleggen in het kader van de dienst. Die instructies kunt u vinden in deze Algemene Voorwaarden en de Overige Voorwaarden die bij de aanvullende diensten horen.
- 20.2 Ook bent u verantwoordelijk voor al het gebruik van de diensten op uw aansluiting. Ook als iemand anders de dienst van u gebruikt, zelfs als het zonder uw medeweten gebeurt, is dit uw verantwoordelijkheid.
- 20.3 Onze dienst leveren wij tot en met de aansluiting, maar vanaf dat punt bent u zelf verantwoordelijk of en hoe de dienst functioneert. Daarbij kunnen bijvoorbeeld apparaten die niet door Delta worden geadviseerd problemen opleveren.
- 20.4 U moet ervoor zorgen dat u met het gebruik van de dienst anderen niet tot last bent of in strijd handelt met wet- en regelgeving. Hieronder verstaan wij bijvoorbeeld dat u met de dienst geen storingen of hinder veroorzaakt voor andere klanten van ons of dat u de dienst inzet of laat gebruiken voor illegale praktijken. In de Overige Voorwaarden kunt u per aanvullende dienst specifiek vinden wat wij wel en niet van u verlangen.
- 20.5 De dienst is voor uw eigen persoonlijke gebruik. U mag onze diensten niet aan derden doorgeven en u mag deze ook niet commercieel exploiteren.
- 20.6 U draagt zorg voor een passende beveiliging van het gebruik van de diensten. Delta helpt u met informatie over en biedt beveiligings diensten, waar van toepassing tegen betaling, aan, waardoor u op een (be)veilig(d)e manier gebruik kunt maken van de dienst. Van onze kant zullen wij er ook voor zorgen dat u op een veilige manier van onze diensten gebruik kunt maken.
- 20.7 U zal als goed huisvader zorgdragen voor de zaken die wij voor de diensten bij u hebben aangebracht.
- 20.8 Als wij voor onze diensten gebruikmaken van de diensten van derden, bijvoorbeeld informatie- of interactieve diensten van derden, zijn daarop wellicht voor u ook de (algemene) voorwaarden en tarieven van derden van toepassing. Als dat het geval is, laten wij u dat vooraf weten.

- 20.9 Op veel van onze diensten rusten intellectuele eigendomsrechten van derden. Deze rechten moet u altijd respecteren. Dat betekent onder andere dat u de diensten van derden alleen voor eigen gebruik mag aanwenden. Als de dienst bestaat uit het leveren van programma's, signalen of een andere vorm, mag u het geleverde niet verveelvoudigen of (her)openbaar maken.
- 20.10 Als wij schade lijden doordat u zich niet houdt aan de afspraken, kunnen wij de dienst beëindigen of opschorten. We kunnen daarnaast de schade die wij lijden bij u in rekening brengen.
- 20.11 Als wij u gegevens verstrekken die strikt persoonlijk zijn, bijvoorbeeld een wachtwoord, moet u daar vertrouwelijk mee omgaan.

21. Wat is van toepassing als Delta apparatuur ter beschikking stelt of verhuurt?

- 21.1 Afhankelijk van de dienst kan het nodig zijn dat u beschikt over bepaalde apparatuur. Schaft u deze niet zelf aan, maar stellen wij deze ter beschikking of verhuren wij die aan u, dan is het volgende van toepassing.
- 21.2 Het kan zijn dat wij u apparatuur kosteloos of tegen een vergoeding ter beschikking stellen, zodat u van de dienst gebruik kunt maken. Die apparatuur ontvangt u zo snel mogelijk na de totstandkoming van de overeenkomst. De apparatuur kunt u direct aansluiten. Onze klantenservice staat u daarin bij. Bij het installatiepakket zit altijd een eenvoudige instructie.
- 21.3 Als u er niet uitkomt, of als u graag wilt dat wij onze apparatuur installeren, horen we dat graag van u. Wij komen dan bij u langs. Als we daar kosten voor in rekening brengen, vertellen wij u dat vooraf. Behalve als het in Overige Voorwaarden anders staat, spreken wij met u af dat we gedurende acht weken nadat u de apparatuur heeft ontvangen, kosteloos bij u langs komen om de apparatuur te installeren. In de Overige Voorwaarden die bij een aanvullende dienst horen, staat in algemeenheid vermeld wat de kosten zijn van installatie.
- 21.4 Waar mogelijk merken wij onze apparatuur duidelijk als apparatuur van Delta. U moet met onze apparatuur zo omgaan als dat u met uw eigen apparatuur omgaat. In ieder geval moet u onze apparatuur zorgvuldig behandelen.
- 21.5 U moet ook ruimte maken voor deze apparatuur en zorgen voor een elektriciteitsaansluiting en de levering van stroom. U stemt ermee in dat onze apparatuur die bij u staat ook ten behoeve van andere klanten van ons kan worden gebruikt. Wij zorgen er wel voor dat u daarvan geen nadeel ondervindt.
- 21.6 Als de apparatuur kapot is of vervangen moet worden, kunt u contact met ons opnemen wat te doen met de apparatuur. U mag de apparatuur in dit geval ook kosteloos naar ons opsturen of bij ons kantoor afleveren.
- 21.7 Wat als de overeenkomst eindigt en u bezit nog apparatuur van ons? Dan moet u de apparaten zo snel mogelijk en onbeschadigd aan ons teruggeven. Hoe u dat doet, vindt u in de Overige Voorwaarden, of dat kan onze klantenservice u vertellen.
- 21.8 Als u nalaat om onze apparatuur tijdig in te leveren, brengen wij u daar per apparaat

een boete voor in rekening van 150 euro, zonder dat u daarmee ontslagen bent van de verplichting om de apparatuur in te leveren. Als u naderhand alsnog de apparatuur inlevert, gaan wij coulant om met het terugbetalen van eerdergenoemde boetes. We hebben niet de plicht dat te doen.

- 21.9 Als wij constateren dat de apparatuur die retour komt beschadigd is, hebben wij het recht om deze schade bij u in rekening te brengen. Dit bedrag zal echter niet meer zijn dan de vervangingswaarde van de retour verkregen apparatuur.
- 21.10 Als wij aan u een waarborgsom hebben gevraagd in het kader van het ter beschikking stellen van de apparatuur, ontvangt u die terug als wij de apparatuur onbeschadigd retour ontvangen en in overeenstemming met het bepaalde in artikel 10.2.

22. Uw eigen apparatuur en netwerk

- 22.1 U moet er zelf voor zorgen dat de apparatuur en het netwerk dat u zelf gebruikt goed kan werken op onze aansluiting, ons netwerk en onze andere apparatuur.
- 22.2 Op onze website en eventueel de Overige Voorwaarden is te vinden welke specificaties uw apparatuur en netwerk moeten hebben, zodat het goed werkt op onze aansluiting, met onze apparatuur en ons netwerk. Uw apparatuur en netwerk moeten altijd voldoen aan de eisen voortvloeiend uit wet- en regelgeving en aan de huidige stand van de techniek. U moet ons ook toestaan om, als wij dat nodig vinden voor (het herstel van) de dienst, wij uw apparatuur en netwerk onderzoeken.
- 22.3 Als er storingen of hinder ontstaan als gevolg van de ondeugdelijkheid van uw apparatuur of netwerk is het aan u om de apparatuur aan te passen of te vervangen. Doet u dat niet, dan kunnen wij gedwongen zijn de dienst op te schorten.
- 22.4 Als u apparatuur in het kader van de dienst bij ons heeft gekocht en wij leveren deze apparatuur, dan gelden daarvoor de minimale wettelijke garanties die van toepassing zijn op een consumentenkoop. Dit is anders als de overeenkomst is aangegaan vanuit een ander dan huishoudelijk gebruik. In dat geval geven wij maximaal een garantie van één jaar.
- 22.5 De garantie op bij ons gekochte apparatuur vervalt als u de apparatuur niet juist gebruikt of er niet zorgvuldig mee om gaat.

23. Wat doen wij als u zich niet aan de afspraken houdt?

- 23.1 Houdt u zich niet aan de voorwaarden of de overeenkomst? Betaalt u bijvoorbeeld onze rekening niet? Of gedraagt u zich niet zoals wij van u vragen?
- a) Dan mogen wij het leveren van de dienst tijdelijk opschorten.
 - b) Dan mogen we extra voorwaarden stellen. Wij mogen u dan bijvoorbeeld zekerheden vragen. Lees hiervoor artikel 10.
 - c) En dan mogen we ook onze overeenkomst beëindigen.
- 23.2 Als we dit doen, melden we u dit vooraf schriftelijk of digitaal. Wij houden ons hierbij aan

de wet- en regelgeving. Wij doen dit alleen als de niet-nakoming van de overeenkomst dit rechtvaardigt.

- 23.3 We doen wat hierboven staat niet, als u en wij het niet met elkaar eens zijn en u de Geschillencommissie Telecommunicatie heeft gevraagd een beslissing te nemen over ons verschil van mening. U moet dit doen binnen tien kalenderdagen nadat wij u hebben laten weten dat wij de dienst willen staken of stoppen, of om aanvullende maatregelen te nemen.
- 23.4 Wel kunnen wij de dienst opschorten of beëindigen, voordat u de mogelijkheid heeft gehad de Geschillencommissie Telecommunicatie een beslissing te vragen. Dat kan alleen als er een dringende noodzaak is.
- 23.5 Hebben wij de levering opgeschort? Wij gaan dan pas weer de dienst leveren als u zich opnieuw aan alle voorwaarden houdt. Voor het opheffen van genomen maatregelen mogen we dan voorwaarden stellen. Eventuele kosten en schade die door de opschorting is ontstaan, moet u aan ons vergoeden.
- 23.6 Krijgt u van ons geen diensten geleverd omdat u zich niet aan de voorwaarden houdt? En heeft u hierdoor schade geleden? Dan zijn we hiervoor niet aansprakelijk en betalen wij die schade niet.

24. MijnDelta

- 24.1 Wij bieden u de mogelijkheid, tenzij in de Overige Voorwaarden anders wordt bepaald, om op onze websites in te loggen in een door ons voor u gecreëerd zelfzorgportaal. Dit portaal noemen wij MijnDelta. MijnDelta geeft onder andere aan welke telecommunicatiediensten u bij ons afneemt, wat de specificaties zijn en met welke gegevens u bij ons bekend bent.
- 24.2 Binnen MijnDelta kunt u uw contactgegevens beheren en berichten versturen. Daarnaast kunt u uw overeenkomst uitbreiden of aanpassen of de levering van bepaalde losse diensten overeen komen. MijnDelta biedt u ook inzage in uw (maand)facturen en uw gebruik van de dienst.
- 24.3 Om gebruik te kunnen maken van MijnDelta heeft u een zogenaamde Delta Account nodig. Voor het Delta Account gelden specifieke gebruiksvoorwaarden die wij u aanbieden voordat u de account aanmaakt. Na de totstandkoming van de overeenkomst, kunt u het account aanmaken. Na het aanmaken van het Delta Account en de bevestiging door ons dat wij de account accepteren, kunt u het Delta Account activeren, waarna u vervolgens dit account koppelt aan uw product- en klantgegevens. Op MijnDelta kunt u vervolgens uw gegevens veranderen met een door u zelf gecreëerde gebruikersnaam en wachtwoord. Ons advies is dat te doen.
- 24.4 U bent verplicht in MijnDelta een e-mailadres op te geven, waarop u dienstmeldingen van ons kunt ontvangen. Op dat e-mailadres ontvangt u bijvoorbeeld bericht als uw overeenkomst is gemuteerd, maar ook als er storingsmeldingen zijn en andere meldingen die naar onze mening relevant voor u zijn.
- 24.5 Als u uw wachtwoord bent vergeten, is het mogelijk om een nieuw wachtwoord aan te maken,
- 24.6 Wij gaan ervan uit dat wijzigingen die binnen MijnDelta worden uitgevoerd, van u afkomstig zijn en authentiek zijn en zullen die als zodanig verwerken.

- 24.7 U kunt via MijnDelta van alles aanpassen. Wij voeren die aanpassingen onverkort door, omdat wij ervan uitgaan dat u het bent. Het is daarom van belang dat u zeer zorgvuldig omgaat met de gegevens waarmee u inlogt. Het is uw eigen verantwoordelijkheid om een zo goed mogelijk wachtwoord aan te maken, maar wij stellen wel een aantal eisen waar uw wachtwoord minimaal aan dient te voldoen.
- 24.8 Als er misbruik wordt gemaakt van uw MijnDelta-omgeving omdat u onachtzaam met uw inloggegevens bent omgegaan, komt dit voor uw rekening.
- 24.9 Als u niet de beschikking heeft over internettoegang of als de dienst die u afneemt geen onderdeel uitmaakt van MijnDelta, is dezelfde functionaliteit van MijnDelta voor u beschikbaar via onze klantenservice.

25. Onze tarieven en betalingen

- 25.1 Onze tarieven zijn altijd inclusief overheidsheffingen en belastingen. Deze tarieven zijn voor u altijd digitaal beschikbaar via MijnDelta, tenzij in de Overige Voorwaarden anders wordt bepaald. U kunt ze ook bij ons opvragen.
- 25.2 De bedragen die wij u in rekening brengen, berekenen wij op basis van de met u afgesproken tarieven. Wij factureren en incasseren u maandelijks vooraf voor onze diensten, tenzij we anders met u zijn overeengekomen. U betaalt natuurlijk alleen voor de diensten die wij met u zijn overeengekomen. Een uitzondering hierop, is als de levering belemmerd is als gevolg van een netwerkstoring. In dat geval compenseren wij u volgens de in de wet beschreven regeling en zoals nader uitgewerkt in artikel 27.
- 25.3 Het kan zijn dat wij dat voor bepaalde proposities van diensten meerdere facturen sturen. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn als wij de connectiviteitsdienst en aanvullende diensten leveren. In zo een geval ontvangt u mogelijk de factuur met betrekking tot de connectiviteitsdienst apart van de factuur die we voor de aanvullende diensten sturen.
- 25.4 Als u verhuist (en die verhuizing is relevant voor de levering van een dienst) of als u de overeenkomst beëindigt, krijgt u een eindafrekening.
- 25.5 Indien de eindafrekening een tegoed is, zullen wij deze eventueel met onbetaalde nota ('s) verrekenen. Mocht er daarna een tegoed overblijven, zullen wij deze aan u uitbetalen. Indien er nog een bedrag te betalen is, dient u deze per omgaande aan ons over te maken.
- 25.6 U kunt ons uitsluitend betalen op de manieren die wij u ter beschikking stellen. Afhankelijk van de afgesproken manier van betalen, kunnen de rechtstreeks daarmee samenhangende extra kosten in rekening gebracht worden. Daarnaast kunnen aanvullende voorwaarden van toepassing zijn.
- 25.7 Wij laten u weten op welke datum u ons uiterlijk moet betalen en op welk rekeningnummer (IBAN). Betaalt u te laat? Dan informeren wij u eerst schriftelijk of digitaal dat u in verzuim bent. U krijgt dan nog veertien kalenderdagen na ontvangst van de aanmaning de tijd om te betalen, zonder dat wij hiervoor extra kosten in rekening brengen. Ook informeren wij u over de gevolgen als u niet alsnog binnen deze veertien kalenderdagen betaalt. Dan moet u ons de gewone wettelijke rente betalen. Ook moet u ons buitengerechtelijke incassokosten betalen. Hiervoor is in de wet een maximum gesteld, waar wij ons aan houden. Gebruikt u de dienst voor iets anders dan uw huishouden? Dan hoeven wij u niet eerst schriftelijk of digitaal te informeren

dat u in verzuim bent. U betaalt dan onmiddellijk de wettelijke (handels)rente en buitengerechtelijke incassokosten.

- 25.8 Als u binnen de termijn van veertien kalenderdagen schriftelijk of digitaal een verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij ons indient, en u aangeeft waarom u dit wilt, nemen wij hierover een beslissing. Wij zullen deze beslissing toelichten.
- 25.9 Als wij een betalingsregeling met u hebben afgesproken, dan dient u conform de afspraken deze te voldoen. Indien u in gebreke blijft, zal de betalingsregeling direct vervallen. Tevens zullen wij dan de gewone wettelijke (handels) rente over het nog het openstaande bedrag en de buitengerechtelijke incassokosten in rekening gebracht worden.
- 25.10 Spreken wij geen betalingsregeling met u af? Dan moet u de rekening gewoon betalen. Doet u dat niet? Dan betaalt u de gewone wettelijke rente en de buitengerechtelijke incassokosten.
- 25.11 Naast de termijnen van de betalingsregeling moet u ons natuurlijk ook andere (toekomstige) verschuldigde bedragen betalen, waar de betalingsregeling niet in voorziet. Betaalt u die andere verschuldigde bedragen niet? Dan vervalt ook de betalingsregeling. Het bepaalde uit artikel 25.9 is van overeenkomstige toepassing.

26. Niet eens met een factuur?

- 26.1 Bent u het niet eens met de factuur die wij u sturen? Stuur ons dan schriftelijk of digitaal een bezwaarschrift en geef aan waarom u het niet met deze rekening eens bent. Uw klacht schort overigens niet de betaling van uw factuur op. Dit is alleen anders als wij na ontvangst van uw klacht besluiten dat u de factuur tot de klacht is opgelost niet hoeft te betalen. Als achteraf blijkt dat u ten onrechte heeft betaald, dan zullen wij het teveel door u betaalde bedrag terug storten, eventueel vermeerderd met wettelijke rente als wij daartoe verplicht zijn.

27. Wat doen wij als er een storing is in de dienst

- 27.1 Hoewel wij ons uiterste best doen om de diensten altijd beschikbaar te hebben voor u, kunnen wij dat niet garanderen. Mogelijk dus dat u wordt getroffen door een storing, maar misschien ook uw straat, of erger nog uw hele wijk. In alle gevallen geldt dat onze aansprakelijkheid voor schade die u lijdt beperkt is. Wat onze aansprakelijkheid is, staat in het artikel 30, dat hierover gaat.
- 27.2 In ieder geval zijn wij u voor bepaalde diensten een vergoeding verschuldigd. Het gaat om de zogenaamde "openbare elektronische communicatiediensten", bij een storing in ons netwerk van meer dan twaalf uren achter elkaar. Let wel: het moet om een netwerkstoring gaan en niet een storing die alleen u treft. Meer informatie over het recht op een vergoeding en wat die (wettelijk) minimaal is en hoe u om een vergoeding kunt vragen, vindt u op onze [website](#).

28. Verjaring?

- 28.1 Hebben wij een rechtsvordering op u tot betaling voor een dienst, dan verjaart deze na verloop van vijf jaar. Het maakt niet uit of u deze dienst voor alleen uw huishouden gebruikt. Heeft onze vordering betrekking op een door u van ons gekocht en geleverd product (meer specifiek, een zaak zoals gedefinieerd in Boek 5 BW), dan verjaart onze vordering al na verloop van twee jaar. Dit geldt alleen als u het product voor uw huishouden gebruikt. Gebruikt u uw product niet alleen voor uw huishouden, dan verjaart deze rechtsvordering na verloop van vijf jaar.
- 28.2 Hebben wij u een te lage rekening gestuurd, dan mogen wij op het moment dat wij daarachter komen u alsnog vragen de rest te betalen. Ook dan hebben we voor diensten vijf jaar de tijd, en afhankelijk of u het product wel of niet voor uw huishouden gebruikt, een periode van twee jaar om ervoor te zorgen dat u betaalt. Die periode begint op het moment dat u de rekening had moeten betalen.
- 28.3 Iedere keer dat wij u berichten dat wij nog geld van u krijgen, hebben wij opnieuw twee respectievelijk vijf jaar de tijd om ervoor te zorgen dat u betaalt.
- 28.4 Wij kunnen onze vorderingen op u aan een derde partij overdragen of een derde partij inschakelen bij de invordering. Het kan dus zijn dat een andere partij onze vorderingen bij u opeist.

29. Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens?

- 29.1 Bij een aanvraag of het aangaan van een overeenkomst vragen wij u om persoonlijke gegevens. Deze gegevens leggen wij vast en gebruiken wij:
- om de overeenkomst uit te voeren.
 - voor de facturatie en betalingsadministratie;
 - om onze kwaliteit en het ontwikkelen van onze diensten te waarborgen en;
 - voor marktonderzoek, verkoopactiviteiten en direct marketing voor diensten van Delta en voor aangesloten ondernemingen en voor zorgvuldig geselecteerde derden.
- 29.2 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 vragen wij u om uw persoonlijke gegevens, vanwege bovengenoemde redenen.
- 29.3 U kunt als klant van Delta vragen of Delta persoonsgegevens van u verwerkt. Dit kunt u doen door contact op te nemen via onze klantenservice: telefoonnummer 0118 - 22 55 75. Hier kunt u uw verzoek op inzage doen. Als Delta persoonsgegevens van u als klant verwerkt, geeft Delta u in ieder geval een overzicht van persoonsgegevens die het verwerkt. Daarnaast geven we een beschrijving van het doel van de verwerking, informeren we over de herkomst van de persoonsgegevens en melden we aan wie we de persoonsgegevens mogelijk ter beschikking stellen. U kunt als klant Delta bovendien verzoeken om de persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen. Dat kan als ze feitelijk onjuist zijn, voor de doeleinden van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn, of op enige wijze in strijd met wet- of regelgeving

worden verwerkt. Dit kunt u doen door contact op te nemen via onze klantenservice: telefoonnummer 0118 - 22 55 75. Hier kunt u uw verzoek voor verbeteren, aanvullen, verwijderen of afschermen doen. Delta zal u zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na het verzoek, gemotiveerd informeren of het verzoek kan worden geaccepteerd. We voeren een eventuele acceptatie zo snel mogelijk uit.

29.4 Verdere informatie over Privacy vindt u op onze [website](#).

30. Heeft u schade?

- 30.1 Houden wij ons niet aan de overeenkomst? Is ons dat te verwijten, oftewel volgens de wet ons toe te rekenen, en heeft u daardoor directe schade? Dan betalen wij deze directe schade. Het maakt niet uit of het onze verantwoordelijkheid is, of de verantwoordelijkheid van iemand anders die voor ons werkt. Hierbij geldt dat we alleen aansprakelijk zijn als dit hieronder staat. Het kan zijn dat een gebeurtenis leidt tot schade bij meer klanten. In een dergelijk geval betalen we voor die gebeurtenis maximaal het aangegeven bedrag. Dit bedrag verdelen wij dan naar evenredigheid over iedereen die ook deze schade bij deze gebeurtenis heeft geleden.
- 30.2 Als wij verplicht zijn tot het vergoeden van de schade, betalen wij in het geval van schade aan zaken of personen en bij overlijden ten hoogste € 2.000.000,- per gebeurtenis.
- 30.3 Als de schade aan zaken of personen en bij overlijden echter voortkomt uit werkzaamheden op uw adres, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot € 250.000,- per gebeurtenis.
- 30.4 Bovendien, als u de diensten niet alleen voor huishoudelijke doeleinden gebruikt, is de vergoeding voor schade, hieronder vallen niet letselschade of schade ten gevolge van overlijden, beperkt tot maximaal € 2.500,-.
- 30.5 Andere directe schade die wij veroorzaken, is altijd en per klant beperkt tot een bedrag van € 1.500,- met een maximum van € 500.000,- per gebeurtenis.

Uitsluitingen

- 30.6 Wij betalen u niet de schade die niet als directe schade wordt gezien. Waarbij u door het gebruik van onze diensten voor uw beroep of bedrijf ermee instemt dat onder niet directe schade in ieder geval valt (maar niet beperkt tot): de schade als gevolg van een bedrijfsstilstand, gegevensverlies, omzetverlies, vergoedingen die u derden dient te betalen (inclusief boetes), winstderving en verlies aan reputatie.
- 30.7 Veroorzaken we schade met opzet of omdat we roekeloos zijn en we weten dat de schade daaruit zou ontstaan? Dan zijn we wel volledig aansprakelijk.
- 30.8 Fouten van andere aanbieders kunnen ons niet aangerekend worden. Bijvoorbeeld fouten van aanbieders van netwerken en diensten waarmee onze netwerken direct of indirect zijn verbonden. Denk ook aan fouten van de partij die u een connectiviteitsdienst levert en wij leveren enkel een aanvullende dienst. Of aanbieders van contentdiensten, zoals apps en televisiediensten.

Melden schade

- 30.9 Meld ons deze schade onmiddellijk. In ieder geval binnen twee maanden nadat u deze schade kreeg. Meldt u de schade pas na twee maanden? Dan betalen we niets, tenzij u aannemelijk kunt maken dat u deze schade niet eerder kon melden.

Derden

- 30.10 Deze aansprakelijkheidsregeling geldt ook voor derden die wij voor de uitvoering van de overeenkomst hebben ingeschakeld, en ook voor personen voor wie wij of die derden aansprakelijk zijn.

Storing

- 30.11 Is er sprake van een netwerkstoring van de diensten, dan is onze [compensatieregeling](#) van toepassing. Daarbij is het uitgangspunt dat u de compensatie moet aanvragen. Doet u dat niet, dan compenseren wij ook niet.

31. Heeft u een klacht?

- 31.1 Heeft u een klacht over ons? Stuur ons de klacht dan eerst schriftelijk of digitaal.
- 31.2 Bent u het er niet mee eens hoe wij uw klacht hebben opgelost? Leg dan binnen twaalf maanden nadat u uw klacht bij ons in heeft gediend, uw klacht voor aan de [Geschillencommissie Telecommunicatie](#). U mag ook naar de rechter.
- 31.3 Of bent u het er niet mee eens dat wij geen betalingsregeling met u afspreken over het bedrag dat u moet betalen, en bent u het wel met ons eens dat u dit bedrag moet betalen, en zijn wij van plan de levering te beëindigen? Dan kunt u binnen tien kalenderdagen nadat wij hebben aangegeven dat wij de levering gaan beëindigen naar de Geschillencommissie Telecommunicatie.
- 31.4 Gaat u naar de Geschillencommissie Telecommunicatie? Dan betaalt u daarvoor klachtengeld. Krijgt u gelijk van de Geschillencommissie Telecommunicatie en bepaalt de Geschillencommissie dat wij dit bedrag aan u moeten betalen? Dan betalen wij u dat bedrag terug.
- 31.5 Als wij dat nodig vinden, mogen wij ook naar de Geschillencommissie Telecommunicatie of naar de rechter gaan. Als wij ervoor kiezen om naar de Geschillencommissie Telecommunicatie te gaan, informeren we u schriftelijk of digitaal. Hierbij vragen wij u of u het ermee eens bent dat ons verschil van mening door de Geschillencommissie Telecommunicatie wordt beoordeeld.
- 31.6 Ook kunnen wij u vragen uw klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie. Als u het er niet mee eens bent of als u niet binnen vijf weken heeft gereageerd, dan kunnen wij alsnog naar de rechter.
- 31.7 U en wij moeten ons aan het besluit van de Geschillencommissie Telecommunicatie houden. Dit staat in het reglement van de Geschillencommissie Telecommunicatie.

32. Wijzigingen

- 32.1 Wij mogen deze Algemene Voorwaarden, onze diensten (waaronder Overige Voorwaarden) en tarieven altijd eenzijdig veranderen. Veranderen wij deze? Dan informeren wij u schriftelijk of digitaal, minimaal één maand voor de verandering ingaat.

- 32.2 Verandert er iets in uw situatie? Of gebeurt er iets dat belangrijk is voor de levering van de dienst? Geef dat dan onmiddellijk aan ons door. Bijvoorbeeld:
- a) Een naamswijziging of wijziging e-mailadres.
 - b) U wilt de factuur op een ander adres krijgen.
 - c) Wijziging van uw rekeningnummer (IBAN).
 - d) Er zijn problemen met uw apparatuur;
 - e) U denkt in de toekomst veel meer of veel minder van de dienst te gaan gebruiken.

33. Kosteloze opzegging bij wijzigingen

- 33.1 In bepaalde gevallen heeft u het recht uw overeenkomst die voor bepaalde tijd is gesloten kosteloos voor het einde van die looptijd te beëindigen. Dat kan bijvoorbeeld als wij Algemene Voorwaarden, onze diensten (waaronder Overige Voorwaarden), verwijzingen naar andere voorwaarden en beleid (waaronder ons beleid aangaande “fair use”, “compensatie”, “notice and take down” en “netneutraliteit”) en tarieven eenzijdig wijzigen. Daarbij moet onze dienstverlening objectief gezien voor u minder worden. Wij zijn ook niet met u die wijziging voorafgaand overeengekomen. Als wet- en regelgeving ons voorschrijft om onze diensten en de condities die we leveren te wijzigen, heeft u in ieder geval niet het recht om kosteloos de overeenkomst op te zeggen.
- 33.2 Wij spreken in ieder geval met u af dat onze voorwaarden, diensten en tarieven mogen veranderen als de wet- en regelgeving ons daartoe verplicht. Ook komen wij overeen dat wij onze tarieven mogen indexeren. Onze tarieven worden jaarlijks op 1 juni geïndexeerd, volgens de CBS Consumentenprijsindex. Daarin wordt bekendgemaakt met welk percentage de prijzen stijgen. Deze wijzigingen leiden er niet toe dat u kosteloos de overeenkomst kunt beëindigen. Als u evenwel een consument bent, dan heeft u wel het recht de overeenkomst kosteloos op te zeggen als u op het moment dat de indexatie plaats vindt nog niet langer dan drie maanden klant bent.
- 33.3 Als door een wijziging de dienstverlening niet minder wordt (er is sprake van een upgrade), of dat wij het recht om te wijzigen (al eerder) met u overeenkwamen, kunt u uw overeenkomst die nog voor een bepaalde tijd loopt overigens nog steeds beëindigen. U moet dan de resterende termijnen afkopen.
- 33.4 Op het moment dat wij besluiten een losse dienst te wijzigen of dat wij die losse dienst niet meer willen aanbieden en wij in overeenstemming met onze afspraken u deze wijziging kenbaar maken, dan kan dit niet worden gezien als een wijziging die tot gevolg heeft dat u de standaard dienst (waar die losse dienst een aanvulling op was) kosteloos kunt opzeggen. Als de dienst die wij wijzigen echter wel een deel is van de standaard dienst, dan heeft u dat recht natuurlijk wel weer.
- 33.5 Heeft u een overeenkomst die voor onbepaalde tijd loopt, dan kunt u deze altijd al opzeggen – ongeacht of er een wijziging is of niet - met in achtneming van de opzegtermijn.
- 33.6 Als wij (onderdelen van) de Algemene Voorwaarden of Overige Voorwaarden wijzigen, en u neemt op het moment van wijziging de dienst waar de wijziging betrekking op heeft niet af, dan kan dit voor u geen reden zijn om de overeenkomst kosteloos te beëindigen.

34. Overstappen

- 34.1 Als u voor een bepaalde dienst naar ons overstapt, kan het zijn dat u bij uw huidige aanbieder van die dienst een opzegtermijn heeft. Dit is standaard een maand, in het geval dat u al langer dan een jaar klant bent. Het is belangrijk dat de einddatum van de overeenkomst met uw huidige aanbieder aansluit op, of ligt vóór, de begindatum van uw overeenkomst met ons. Hiermee voorkomt u dubbele kosten. De voorwaarden kunnen per dienst en/of per aanbieder verschillen. Het is mogelijk dat uw huidige aanbieder een afkoopsom in rekening brengt als u de overeenkomst met de huidige aanbieder vóór het einde van de contractdatum beëindigt. Informeer naar de voorwaarden bij uw huidige aanbieder.
- 34.2 U moet zelf de overeenkomst met uw huidige aanbieder beëindigen.
- 34.3 Als wij met u zijn overeengekomen dat u voor een bepaalde tijd klant bij ons bent, en u wilt al voor het einde van de contractdatum overstappen, dan willen wij aan die overstap meewerken. Voorwaarde is dat u uw huidige abonnement afkoopt.
- 34.4 Voor het overstappen, volgen wij altijd de wet- en regelgeving. Wij hebben ons daarnaast aangesloten bij diverse branche-initiatieven of trachten dat zoveel mogelijk te doen, waarmee wij samen met andere aanbieders van diensten het proces van overstappen vereenvoudigen, bijvoorbeeld bij initiatieven als [COIN](#) en [FIST](#).

35. Afsluitend

- 35.1 Op de overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden en – afhankelijk welke aanvullende dienst u selecteert om af te nemen – de Overige Voorwaarden van toepassing. In geval van strijdigheid tussen de Overige Voorwaarden en de Algemene Voorwaarden, prevaleren de Overige Voorwaarden.
- 35.2 Deze Algemene Voorwaarden, maar ook de Overige Voorwaarden kunt u altijd nalezen en zijn voor opslag beschikbaar op onze [website](#). Wij zenden ze, als u daarom verzoekt, kosteloos aan u toe.
- 35.3 De klantenservice van Delta is telefonisch bereikbaar is op 0118 - 22 55 75 of via de mogelijkheden zoals op onze website vermeld. Klachten worden ingediend bij: Delta, t.a.v. klantenservice, Poelendaelesingel 10, 4335 JA Middelburg, telefonisch via 0118 - 22 55 75 (of via info@delta.nl).
- 35.4 Voor zover wij kunnen bepalen zijn onze Algemene Voorwaarden, maar ook de Overige Voorwaarden, geheel in lijn met wet- en regelgeving en gedragscodes waar wij aan gehouden zijn. Mocht op enig moment blijken dat dit niet het geval is en een bepaling in onze voorwaarden in strijd is met genoemde regels, dan betekent dat niet dat onze voorwaarden in het geheel niet meer van toepassing zijn en de overige bepalingen van onze voorwaarden blijven onaangetast. Voor zover dat mogelijk is, zullen wij de strijdige bepaling dan vervangen door een geldige bepaling waarbij zoveel mogelijk aansluiting wordt gezocht bij wat de bedoeling was van de oorspronkelijke bepaling.

