

VASTRECHTVERGOEDING

Voor het aansluiten van uw woning op glasvezel en het gebruik ervan betaalt u mogelijk een maandelijkse bijdrage die u in sommige gevallen ook ineens kunt afkopen. De kosten voor de aansluiting van uw woning op het glasvezelnetwerk noemen wij de 'vastrechtvergoeding'. Daarnaast dient u voor het gebruik van de diensten (internet, televisie en/of telefonie) een abonnement af te sluiten bij een telecomaandbieder. Wanneer u zich aanmeldt bij de telecomaandbieder, gaat u ook meteen een contract met ons aan om de vastrechtvergoeding te betalen. U sluit dus bij een telecomaandbieder in één keer zowel het contract voor de vastrechtvergoeding als een dienstenabonnement af.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Voor deze vastrechtvergoeding zijn algemene voorwaarden van toepassing.

Binnen DELTA Fiber hanteren wij verschillende algemene voorwaarden. Deze vindt u in dit document.

- A. Heeft u een glasvezelaansluiting in het **Re-net Hoogeveen** gebied dan zijn voor u de algemene voorwaarden Re-net Hoogeveen van toepassing. Deze vindt u hieronder na de algemene voorwaarden DELTA Fiber vanaf pagina 6.
- B. Heeft u een glasvezelaansluiting in het buitengebied van **de Noordoostpolder of Urk of op het bedrijventerrein N.O.P./Urk** dan zijn de algemene voorwaarden FiberFlevo voor u van toepassing. Deze vindt u hieronder na de algemene voorwaarden DELTA Fiber en de algemene voorwaarden Re-net Hoogeveen vanaf pagina 15.
- C. Heeft u een glasvezelaansluiting in de **kop van Noord-Holland** op het netwerk van Fiber NH dan zijn de algemene voorwaarden FiberNH voor u van toepassing. Deze vindt u hieronder na de algemene voorwaarden DELTA Fiber, de algemene voorwaarden Re-net Hoogeveen en de algemene voorwaarden FiberFlevo vanaf pagina 22.
- D. Heeft u een geen glasvezelaansluiting in één van bovengenoemde gebieden dan zijn de algemene voorwaarden DELTA Fiber voor u van toepassing. Deze vindt u hieronder als eerste genoemd vanaf pagina 2.

ALGEMENE VOORWAARDEN VASTRECHTVERGOEDING

A. INTRODUCTIE

DELTA Fiber Network B.V. (KvK-nummer 67790119) en Glasvezel buitenaf B.V. (KvK-nummer 58569464), beide gevestigd te Schiedam en handelend onder de naam DELTA Fiber Network (hierna aangeduid als 'DELTA Fiber Network') bouwen en beheren glasvezelnetwerken. Een glasvezelnetwerk kan grote hoeveelheden data versturen, is supersnel en uiterst betrouwbaar. Als uw woning is aangesloten op glasvezel, kunt u gebruikmaken van diensten zoals internet, televisie, telefonie en zakelijke diensten met de hoogste kwaliteit.

Het fysieke glasvezelnetwerk en de diensten op het glasvezelnetwerk zijn gescheiden. Dit betekent dat het fysieke netwerk door DELTA Fiber Network wordt aangelegd en beheerd. De diensten (internet, televisie en telefonie) op het glasvezelnetwerk worden geleverd door telecomaانبieders.

Vastrechtvergoeding

Voor het aansluiten van uw woning op glasvezel en het gebruik ervan betaalt u mogelijk een maandelijkse bijdrage die u ook ineens kunt afkopen. De kosten voor de aansluiting van uw woning op het glasvezelnetwerk noemen wij de 'vastrechtvergoeding'.

Daarnaast dient u voor het gebruik van de diensten (internet, televisie en/of telefonie) een abonnement af te sluiten bij een telecomaانبieder. Wanneer u zich aanmeldt bij de telecomaانبieder, gaat u ook meteen een contract met ons aan om de vastrechtvergoeding te betalen. U sluit dus bij een telecomaانبieder in één keer zowel het contract voor de vastrechtvergoeding als een dienstenabonnement af.

Voorinschrijving

We starten pas met de aanleg van het glasvezelnetwerk in een gebied wanneer een minimaal percentage van het aantal huishoudens een abonnement afsluit bij een telecomaانبieder. Dit traject noemen wij de voorinschrijving. DELTA Fiber Network kondigt vooraf aan waar, wanneer en voor wie de voorinschrijving geldt. Ook bepaalt DELTA Fiber Network per gebied hoe hoog het minimale percentage aanmeldingen moet zijn. Wanneer dit percentage na afloop van de voorinschrijvingsperiode niet wordt behaald, kan DELTA Fiber Network ervoor kiezen om geen glasvezelnetwerk aan te leggen. In dat geval wordt het contract dat u tijdens de voorinschrijvingsperiode met ons bent aangegaan, beëindigd.

Hieronder leggen wij uit wat u als klant van ons kunt verwachten en ook welke afspraken wij met u maken.

B. VOORWAARDEN & AFSPRAKEN

1. Wat mag u van ons verwachten?

1.1. DELTA Fiber Network maakt een glasvezelaansluiting

DELTA Fiber Network installeert, beheert en onderhoudt het glasvezelnetwerk en de glasvezelaansluiting naar uw woning. De belangrijkste onderdelen van een glasvezelaansluiting zijn: de buizen en kabels die we in de grond leggen, inclusief de glasvezelkabel die tot in uw woning loopt, plus een kastje waar die kabel eindigt. Met een glasvezelaansluiting bedoelen we de glasvezelkabel én het kastje. Deze glasvezelaansluiting is eigendom van DELTA Fiber Network. Op deze glasvezelaansluiting kunnen apparaten van de telecomaانبieder worden aangesloten.

Wij sturen een monteur bij u langs die de glasvezelaansluiting in uw woning installeert. U mag verwachten dat wij altijd met zorg en in alle redelijkheid te werk gaan. Als er onverhoopt iets aan uw eigendommen kapotgaat tijdens de installatie door onze schuld, wordt de schade door ons hersteld of vergoed.

Uiteraard willen wij uw woning zo snel mogelijk op ons glasvezelnetwerk aansluiten. Daarbij zijn wij afhankelijk van derden en externe factoren, zoals bijvoorbeeld de aannemer, overheden, eigenaren van privéterrein, het weer (bijvoorbeeld vorst of heftige regenval) et cetera. Hierdoor kan de aanleg van het glasvezelnetwerk en de glasvezelaansluiting naar uw woning vertraging oplopen. Uiteraard houden wij u op de hoogte van de voortgang van de aanleg van het glasvezelnetwerk.

2. Wat verwachten wij van u?

2.1. Uw medewerking is nodig

Wanneer u een contract met DELTA Fiber Network of een gelieerde onderneming aangaat, dient u akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden Vastrechtvergoeding. Daarnaast hebben wij uw medewerking nodig voor de installatie. We moeten niet alleen in uw straat en tuin zijn, maar ook in uw woning en dat is uw privégebied. U moet daarom zelf aanwezig zijn, of als u niet kunt, een huisgenoot of iemand anders die u dit toevertrouwt.

Als u geen medewerking verleent aan de installatie van de glasvezelaansluiting naar en in uw woning nadat wij u daarom hebben gevraagd, moet u toch de vastrechtvergoeding voldoen. Heeft u gekozen maandelijksse betaling van het vastrecht (variant A), dan betaalt u deze vastrechtvergoeding voor de periode van 12 maanden. Als u heeft gekozen voor eenmalige afkoop (variant B), dan betaalt u het volledige bedrag. Indien u op een later moment alsnog de glasvezelaansluiting wenst, dient u hiervoor minimaal de kosten voor een na-aansluiting te betalen.

Bovenstaande geldt eveneens wanneer we op het moment dat wij in uw buurt zijn om alle glasvezelaansluitingen te realiseren, uw aansluiting niet kunnen realiseren, omdat bijvoorbeeld uw nieuwbouwwoning nog niet gereed is.

Ook in het geval dat uw glasvezelaansluiting klaar is, maar u de door de telecomaandbieder geleverde modem niet activeert, bent u verplicht om de vastrechtvergoeding te voldoen.

Ook na de installatie van de glasvezelaansluiting rekenen wij op uw medewerking. Als er iets aan de hand is of als u ergens over twijfelt, is het mogelijk dat een monteur de glasvezelaansluiting naar uw woning moet controleren. De kans dat zoiets zich voordoet is klein. De glasvezelaansluiting moet goed bereikbaar blijven om werkzaamheden te kunnen uitvoeren.

2.2. Aansluiting in meterkast

De glasvezelaansluiting komt meestal in de meterkast. Voorafgaand aan de aanleg bepaalt de aannemer van DELTA Fiber Network in overleg met u de definitieve locatie van de aansluiting.

3. Hoe zit het met de kosten?

3.1. Twee manieren om te betalen

U betaalt een vergoeding voor de aanleg en het gebruik van de glasvezelaansluiting naar uw woning. De tarieven kunt u terugvinden op de website www.deltafibernetwerk.nl.

Er zijn twee betalingsvarianten waarvan u gebruik kunt maken:

- Variant A) Maandelijksse vastrechtvergoeding;
- Variant B) Eenmalige afkoop van de vastrechtvergoeding. Wanneer u hiervoor kiest, betaalt u daarna voor het betreffende adres geen maandelijksse vastrechtvergoeding meer.

3.2. We rekenen in hele maanden

Wij berekenen de vastrechtvergoeding over hele kalendermaanden. Het maakt daarbij niet uit op welke dag van de maand het contract met DELTA Fiber Network ingaat. U betaalt de vastrechtvergoeding vanaf de eerste van de volgende maand nadat het abonnement bij de telecomaandbieder is gestart. Als u de diensten van de telecomaandbieder om welke reden dan ook niet heeft geactiveerd, bent u toch verplicht om de vastrechtvergoeding te betalen.

De bedragen (inclusief btw) van variant A en variant B corrigeren we jaarlijks op 1 januari conform de methode die het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gebruikt voor de indexering van huur voor huurwoningen in de vrije sector. We berekenen deze index over de periode van november tot en met oktober van het voorgaande jaar. We kondigen deze aanpassing minimaal 1 kalendermaand van tevoren op een passende manier aan. U hoeft daar verder niets voor te doen. Het bedrag dat maandelijks wordt afgeschreven, verandert automatisch.

3.3. Kosten van een na-aansluiting

De voorinschrijfperiode kent een einddatum. Hierover informeren wij u tijdig. Maakt u binnen deze periode geen gebruik van het aanbod, dan wordt er geen glasvezelaansluiting tot in uw woning aangelegd.

Het is mogelijk om na deze voorinschrijfperiode alsnog een glasvezelaansluiting in uw woning te laten realiseren. Dit noemen wij een na-aansluiting. Voor een na-aansluiting betaalt u de eenmalige kosten voor na-aansluiting plus, indien van toepassing, de geldende vastrechtvergoeding. Ook dient u een abonnement bij een telecomaandbieder af te sluiten. Afhankelijk van het gebied waar u woont, betaalt u een vast bedrag voor uw na-aansluiting of een bedrag op basis van de werkelijke aanlegkosten. Wat op uw situatie van toepassing is, vindt u op www.deltafibernetwerk.nl. Wanneer de werkelijke aanlegkosten worden berekend, krijgt u eerst een offerte met deze kosten. Na betaling van de offerte en de eventuele vastrechtvergoeding realiseren we de glasvezelaansluiting.

In uitzonderlijke gevallen kan DELTA Fiber Network terugkomen op een uitgebrachte offerte, bijvoorbeeld wanneer specifieke informatie ten tijde van het uitbrengen van de offerte ontbrak. Wanneer mogelijk, brengen wij een nieuwe offerte uit, waarin rekening wordt gehouden met de nieuwe situatie. Wanneer u niet akkoord gaat met de vernieuwde offerte, betalen wij het eventueel betaalde bedrag terug. Wanneer een glasvezelaansluiting toch niet mogelijk blijkt, brengen we u daarvan uiteraard op de hoogte.

3.4. Kan ik de maandelijkse betaling van de vastrechtvergoeding wijzigen?

Wanneer u een maandelijkse vastrechtvergoeding (variant A) aan ons betaalt, heeft u altijd de mogelijkheid om alsnog de maandelijkse vastrechtvergoeding in één keer af te kopen (variant B). Wanneer u hiervoor kiest, betaalt u vanaf dat moment geen maandelijkse vastrechtvergoeding meer. De maandelijkse vastrechtvergoeding die u tot dat moment heeft betaald, wordt niet in mindering gebracht op dit bedrag.

3.5. Betalingstermijn

DELTA Fiber Netwerk hanteert een standaard betalingstermijn van 14 dagen. Kunnen wij het bedrag niet automatisch incasseren of betaalt u niet binnen de betalingstermijn, dan sturen wij u een herinnering. Na deze herinnering melden wij u dat er incassokosten in rekening worden gebracht.

Voor vragen over de factuur kunt u een e-mail sturen naar info@deltafibernetwerk.nl of bellen naar 088 7585 800.

Bent u het niet eens met de factuur, dan kunt u dit ook via bovengenoemde contactgegevens kenbaar maken. Let wel op, dat wanneer u bezwaar heeft aangetekend, u nog steeds verplicht bent om in de tussentijd de vastrechtvergoeding te blijven betalen.

4. Looptijd en beëindigen van het contract

4.1. Looptijd van het contract

Het contract dat we met u sluiten heeft dezelfde looptijd als uw contract met de telecomaandbieder op glasvezel.

4.2. Kunt u het contract beëindigen?

Wanneer u uw abonnement met uw dienst aanbieder beëindigt, eindigt uw contract voor de vastrechtvergoeding niet automatisch.

U moet uw contract voor de vastrechtvergoeding zelf beëindigen door contact op te nemen met onze Klantenservice. U betaalt de vastrechtvergoeding tot het einde van de maand waarin de dienstverlening van de telecomaandbieder stopt. Als u had gekozen voor eenmalige afkoop, wordt deze niet (gedeeltelijk) terugbetaald.

4.3. Kunnen wij het contract beëindigen?

DELTA Fiber Netwerk beëindigt een contract alleen als er zwaarwegende redenen zijn. DELTA Fiber Netwerk kan dan de glasvezelaansluiting deactiveren. We houden ons aan een opzegtermijn van minimaal 30 dagen. In de praktijk gaat het vooral om klanten die niet betalen. Als DELTA Fiber Netwerk het contract beëindigt, kunt u niet langer gebruikmaken van de glasvezelaansluiting. Dat betekent ook dat de telecomaandbieder in dat geval niet langer haar diensten (bijvoorbeeld internet-, tv- of andere telecomdiensten) aan u kan leveren. Heeft u nog een lopend contract bij uw telecomaandbieder, dan blijft u wel verplicht om de abonnementsgelden aan uw telecomaandbieder te betalen.

En hoewel het in de praktijk zelden voorkomt, is het mogelijk dat wij geen toestemming krijgen voor graafwerkzaamheden op privéterrein van derden, terwijl die graafwerkzaamheden noodzakelijk zijn voor het realiseren van uw glasvezelaansluiting. Daarnaast kan tijdens de uitvoering blijken dat de kosten voor aanleg onevenredig hoog zijn. Dergelijke gevallen kunnen ertoe leiden dat wij uw woning niet kunnen aansluiten. Uiteraard informeren wij u hierover en beëindigen we dan het contract.

4.4. Doorlopende verplichtingen na beëindiging

Wanneer het contract voor de vastrechtvergoeding is beëindigd, gelden nog wel enkele verplichtingen met betrekking tot glasvezelaansluiting. Om de kwaliteit van het glasvezelnetwerk te waarborgen, dient u zich aan de bepalingen 'Hoe zit het met storingen en defecten?' (zie verderop in deze voorwaarden) te houden, ook na beëindiging van het contract.

4.5. Retourrecht

Besluit u dat u na het afsluiten van een contract toch geen glasvezelaansluiting wilt afnemen, dan heeft u de mogelijkheid om binnen 14 dagen na het afsluiten het contract te annuleren. U moet daarvoor het herroepingsformulier invullen dat als bijlage bij deze voorwaarden is gevoegd en deze ondertekend opsturen naar DELTA Fiber Netwerk, postbus 4033, 3102 GA Schiedam. Let op, het contract dat u wellicht heeft afgesloten met een telecomaandbieder staat hier los van en de opzegging daarvan moet u zelf regelen.

5. Doen we alleen zaken met de eigenaar van een pand?

Nee, wij doen ook zaken met huurders. Bent u geen eigenaar van het pand waarin de aansluiting komt, dan rekenen wij erop dat de eigenaar akkoord is met installatie van de glasvezelaansluiting. Bij twijfel vragen wij om een schriftelijke verklaring van de eigenaar van het pand. Wij moeten er in elk geval zeker van zijn dat we toestemming hebben om de glasvezelaansluiting te kunnen maken, verbeteren, vervangen of weghalen. Zonder toestemming kunnen wij geen glasvezelaansluiting realiseren. Degene die het contract aangaat, betaalt de vastrechtvergoeding.

6. Wie is verantwoordelijk als er meer huishoudens/personen in het pand wonen?

Wij willen vooral duidelijkheid. Als er in een pand meer huishoudens of personen zijn die dezelfde glasvezelaansluiting gebruiken, bijvoorbeeld in een woongemeenschap, vragen we of één persoon verantwoordelijkheid neemt voor naleving van het contract.

7. Accepteren we iedereen als klant?

In principe komt iedereen zonder bestaande coax- of glasvezelaansluiting in aanmerking voor een glasvezelaansluiting. Echter, DELTA Fiber Network is niet verplicht om een aanvraag voor een glasvezelaansluiting te aanvaarden en/of om een glasvezelaansluiting te realiseren. We wijzen bijvoorbeeld een aanvraag af als de betreffende persoon nog een schuld bij ons heeft of als het zeer aannemelijk is dat hij of zij de afspraken niet nakomt. Uiteraard informeren wij u hierover en wordt het contract dan beëindigd.

8. Hoe zit het met de privacy?

We krijgen uw (persoons)gegevens, rechtstreeks of via de telecomaandier, nadat u akkoord bent gegaan met deze Algemene Voorwaarden Vastrechtvergoeding. Het gaat om bijvoorbeeld uw naam, uw adres, uw bankrekeningnummer, uw mailadres en uw telefoonnummer zoals u bij uw aanmelding heeft opgegeven.

Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en houden ons hierbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), Telecommunicatiewet en overige relevante wetgeving. In onze Privacyverklaring staat uitgebreid beschreven hoe DELTA Fiber Network omgaat met uw persoonsgegevens, deze gegevens beschermt en welke rechten u kunt uitoefenen onder de AVG.

DELTA Fiber Network is bevoegd om uw persoonsgegevens te delen met aan haar gelieerde entiteiten. Deze entiteiten zijn bevoegd om u te benaderen met betrekking tot het aanbieden van hun eigen diensten en/of producten.

Meer informatie over uw Privacy vindt u op www.deltafibernetwerk.nl/klantenservice/privacyverklaring.

9. Hoe zit het met storingen en defecten?

9.1. Wat gebeurt er als er storingen optreden?

We beseffen hoe vervelend het is wanneer u geen gebruik kunt maken van internet, tv, radio of telefonie. Als de oorzaak binnen het fysieke glasvezelnetwerk ligt, mag u van ons redelijkerwijs verwachten dat we er alles aan doen om storingen of onderbrekingen te voorkomen en het glasvezelnetwerk zo snel mogelijk te herstellen.

9.2. Overmacht

In het geval van overmacht of bijzondere omstandigheden kunnen wij de beschikbaarheid van uw netwerkverbinding via de glasvezelaansluiting niet volledig garanderen. Zo kan bijvoorbeeld schade ontstaan tijdens graafwerkzaamheden van derden. Het kan zijn dat dan de netwerkverbinding tijdelijk wordt onderbroken. Dit zijn uitzonderlijke situaties. Wij zijn niet verantwoordelijk voor eventuele storingen bij de telecomaandierders.

9.3. Meld schade bij telecomaandierder

Een groot deel van de glasvezelaansluiting bevindt zich op uw privéterrein. Het kan zijn dat u de eerste bent die merkt dat er iets mis is. Wij hebben uw hulp dan nodig. Het is van belang dat u de telecomaandierder inlicht als u denkt dat er schade is of dat de glasvezelverbinding van DELTA Fiber Network niet goed werkt. Meld de mogelijke schade of onregelmatigheden dan ook zo snel mogelijk bij de telecomaandierder. Indien nodig maakt vervolgens iemand met u een afspraak voor een monteursbezoek.

9.4. Wie betaalt reparaties?

DELTA Fiber Network is verantwoordelijk voor de glasvezelaansluiting en de kabel zelf en neemt daarom de kosten van reguliere reparatie hieraan voor haar rekening. We willen natuurlijk ook vaststellen hoe de schade is ontstaan. Als door uw schuld iets kapot gaat, bijvoorbeeld omdat u een spijker door een glasvezelkabel heeft geslagen, bent u verantwoordelijk. Mogelijk vragen wij u dan om een schadevergoeding. We rekenen erop dat u al het mogelijke doet om schade aan de glasvezelaansluiting te voorkomen.

9.5. Gepland onderhoud

DELTA Fiber Netwerk kan de netwerkverbinding tijdelijk onderbreken als dit noodzakelijk is voor het onderhoud aan het glasvezelnetwerk of de aansluiting. Als het gaat om werkzaamheden die we kunnen voorzien, zullen wij u tijdig waarschuwen.

9.6. Niet sleutelen aan installatie

Het belangrijkste is dat u zelf nooit sleutelt aan de installatie of verzegelingen verbreekt. Dat is te risicovol. Alleen experts die door DELTA Fiber Netwerk of de telecomaandbieder worden aangestuurd, mogen dat.

9.7. Schade

DELTA Fiber Netwerk is niet aansprakelijk voor de door u geleden indirecte schade bij zakelijke gebruik, zoals gederfde inkomsten, verliezen, immateriële schade en schade van derden.

10. Wat als ik het niet eens ben met de gang van zaken?

10.1. Wat doen we als iets niet exact in de voorwaarden staat?

We hebben zoveel mogelijk vooraf vastgelegd in deze voorwaarden en afspraken. We beseffen dat deze nooit helemaal volledig kunnen zijn. Als een voorval of probleem hier niet is omschreven, treffen we een regeling. We zoeken dan samen met u in alle redelijkheid naar een oplossing. We hechten belang aan een goede relatie met onze klanten.

10.2. Wat als u het oneens bent met ons?

We hopen uiteraard dat het niet zover komt. Indien u vindt dat DELTA Fiber Netwerk zich niet aan de afspraken houdt, kunt u een klacht per brief of e-mail indienen. U kunt uw klacht sturen naar DELTA Fiber Netwerk, postbus 4033, 3102 GA Schiedam of via info@deltafibernetwerk.nl. Wij reageren in elk geval binnen 2 weken de ontvangst van uw klacht.

10.3. Kunnen wij de voorwaarden wijzigen?

Ja, ten minste een maand voordat een door DELTA Fiber Netwerk voorgenomen wijziging van kracht wordt, informeren we u op een passende manier over de inhoud van de voorgenomen wijziging.

- Einde -

ALGEMENE VOORWAARDEN VASTRECHTVERGOEDING

A. INTRODUCTIE

RE-NET Hoogeveen B.V. (KvK-nummer 69944008) hierna te noemen: RE-NET, gevestigd te Meppel, bouwt en beheert glasvezelnetwerken.

Als uw woning is aangesloten op glasvezel, kunt u gebruikmaken van diensten zoals internet, televisie, telefonie en zakelijke diensten met de hoogste kwaliteit. Het fysieke glasvezelnetwerk en de diensten op het glasvezelnetwerk zijn gescheiden. Dit betekent dat het fysieke netwerk door RE-NET wordt aangelegd en beheerd. De diensten (internet, televisie en telefonie) op het glasvezelnetwerk worden geleverd door telecomaانبieders ook wel internetserviceproviders (ISP's) genoemd.

Vastrechtvergoeding

Voor het gebruik van het glasvezelnetwerk betaalt u een maandelijkse bijdrage. De kosten voor de aansluiting van uw woning op het glasvezelnetwerk noemen wij de 'vastrechtvergoeding'. Daarnaast dient u voor het gebruik van de diensten (internet, televisie en/of telefonie) een abonnement af te sluiten bij een telecomaانبieder. Wanneer u zich aanmeldt bij de telecomaانبieder, stemt u ermee in om aan RE-NET de vastrechtvergoeding te betalen. U sluit dus bij een telecomaانبieder in één keer zowel het contract voor de vastrechtvergoeding als een dienstenabonnement af.

B. VOORWAARDEN & AFSPRAKEN

1. Wat mag u van ons verwachten?

1.1. RE-NET beheert een glasvezelaansluiting

RE-NET installeert, beheert en onderhoudt het glasvezelnetwerk en de glasvezelaansluiting naar uw woning. De belangrijkste onderdelen van een glasvezelaansluiting zijn: de buizen en kabels die we in de grond leggen, inclusief de glasvezelkabel die tot in uw woning loopt, plus een kastje waar die kabel eindigt. Met een glasvezel-aansluiting bedoelen we de glasvezelkabel én het kastje. Deze glasvezelaansluiting is eigendom van RE-NET. Op deze glasvezelaansluiting kunnen apparaten van de telecomaانبieder worden aangesloten.

Indien nodig sturen wij een monteur bij u langs die de glasvezelaansluiting in uw woning installeert. U mag verwachten dat wij altijd met zorg en in alle redelijkheid te werk gaan. Als er onverhoopt iets aan uw eigendommen kapotgaat tijdens de installatie door onze schuld, wordt de schade door ons hersteld of vergoed.

Uiteraard willen wij uw woning zo snel mogelijk op ons glasvezelnetwerk aansluiten. Daarbij zijn wij afhankelijk van derden en externe factoren, zoals bijvoorbeeld de aannemer, overheden, eigenaren van privéterrein, het weer (bijvoorbeeld vorst of heftige regenval) et cetera. Hierdoor kan de aanleg van de glasvezelaansluiting vertraging oplopen en in het ergste geval soms ook niet gerealiseerd worden. In dat geval informeren wij u.

2. Wat verwachten wij van u?

2.1. Uw medewerking is nodig

Wanneer u een contract met RE-NET aangaat, dient u akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden Vastrechtvergoeding.

3.3. Hoe zit het met de kosten?

3.1. Vastrechtvergoeding

U betaalt een maandelijkse vastrechtvergoeding voor de aanleg en het gebruik van de glasvezelaansluiting naar uw woning.

3.2. We rekenen in hele maanden

Wij berekenen de vastrechtvergoeding over hele kalendermaanden. Het maakt daarbij niet uit op welke dag van de maand het contract met RE-NET ingaat. U betaalt de vastrechtvergoeding vanaf de eerste van de volgende maand nadat het abonnement bij de telecomaandbieder is gestart. Als u de diensten van de telecomaandbieder om welke reden dan ook niet heeft geactiveerd, bent u toch verplicht om de vastrechtvergoeding te betalen.

3.3. Kosten van een na-aansluiting

Heeft u in eerste instantie geen toestemming gegeven voor de glasvezelaansluiting in uw woning en wilt u dit op een later tijdstip wel realiseren dan spreken we over een na-aansluiting. Voor een na-aansluiting betaalt u de eenmalige kosten voor een na-aansluiting plus, indien van toepassing, de geldende vastrechtvergoeding. Ook dient u een abonnement bij een telecomaandbieder af te sluiten.

Afhankelijk van het gebied waar u woont, betaalt u een vast bedrag voor uw na-aansluiting of een bedrag op basis van de werkelijke aanlegkosten. Wanneer de werkelijke aanlegkosten worden berekend, krijgt u eerst een offerte met deze kosten. Na acceptatie en betaling van de offerte realiseren we de glasvezelaansluiting.

In uitzonderlijke gevallen kan RE-NET terugkomen op een uitgebrachte offerte, bijvoorbeeld wanneer specifieke informatie ten tijde van het uitbrengen van de offerte ontbrak. Wanneer mogelijk, brengen wij een nieuwe offerte uit, waarin rekening wordt gehouden met de nieuwe situatie. Wanneer u niet akkoord gaat met de vernieuwde offerte, betalen wij het eventueel betaalde bedrag terug. Wanneer een glasvezelaansluiting toch niet mogelijk blijkt zijn wij gerechtigd de overeenkomst te beëindigen en brengen we u daarvan uiteraard op de hoogte. Uiteraard wordt een eventueel betaald bedrag dan terugbetaald.

3.4. Betalingstermijn

RE-NET hanteert een standaard betalingstermijn van 14 dagen. Kunnen wij het bedrag niet automatisch incasseren of betaalt u niet binnen de betalingstermijn, dan sturen wij u een herinnering. Na deze herinnering melden wij u dat er incassokosten in rekening worden gebracht.

Voor vragen over de factuur kunt u een e-mail sturen naar rendo@vastrechtvergoeding.nl of bellen naar 088 75 85 800.

Bent u het niet eens met de factuur, dan kunt u dit ook via bovengenoemde contactgegevens kenbaar maken. Let wel op, dat wanneer u bezwaar heeft aangetekend, u nog steeds verplicht bent om in de tussentijd de vastrechtvergoeding te blijven betalen.

4. Looptijd en beëindigen van het contract

4.1. Looptijd van het contract

Het contract dat we met u sluiten heeft in principe dezelfde looptijd als uw contract met de telecomaandbieder op glasvezel.

4.2. Kunt u het contract beëindigen?

Wanneer u uw abonnement met uw dienst aanbieder beëindigt geldt dat ook voor uw vastrechtcontract. U betaalt de vastrechtvergoeding tot het einde van de maand waarin de dienstverlening van de telecomaandbieder stopt.

4.3. Kunnen wij het contract beëindigen?

RE-NET beëindigt een contract alleen als er zwaarwegende redenen zijn. RE-NET kan dan de glasvezelaansluiting deactiveren. We houden ons aan een opzegtermijn van minimaal 30 dagen. In de praktijk gaat het vooral om klanten die niet betalen. Als RE-NET het contract beëindigt, kunt u niet langer gebruikmaken van de glasvezelaansluiting. Dat betekent ook dat de telecomaandbieder in dat geval niet langer haar diensten (bijvoorbeeld internet-, tv- of andere telecomediensten) aan u kan leveren. Heeft u nog een lopend contract bij uw telecomaandbieder, dan blijft u wel verplicht om de abonnementsgelden aan uw telecomaandbieder te betalen.

4.4. Doorlopende verplichtingen na beëindiging

Wanneer het contract voor de vastrechtvergoeding is beëindigd, gelden nog wel enkele verplichtingen met betrekking tot de glasvezelaansluiting. Om de kwaliteit van het glasvezelnetwerk te waarborgen, dient u zich aan de bepalingen ‘Hoe zit het met storingen en defecten?’ te houden, ook na beëindiging van het contract.

4.5. Retourrecht

Besluit u dat u na het afsluiten van een abonnement toch geen glasvezelaansluiting wilt afnemen, dan heeft u de mogelijkheid om binnen 14 dagen na het afsluiten het abonnement het contract te annuleren. U moet daarvoor het herroepingsformulier invullen dat als bijlage bij deze voorwaarden is gevoegd en deze ondertekend opsturen naar RE-NET Hoogeveen, postbus 18, 7940 AA Meppel. Let op, het contract dat u wellicht heeft afgesloten met een telecomaandbieder staat hier los van en de opzegging daarvan moet u zelf regelen.

5. Doen we alleen zaken met de eigenaar van een pand?

Nee, wij doen ook zaken met huurders. Bent u geen eigenaar van het pand waarin de aansluiting komt, dan rekenen wij erop dat de eigenaar akkoord is met installatie van de glasvezelaansluiting. Bij twijfel vragen wij om een schriftelijke verklaring van de eigenaar van het pand. Wij moeten er in elk geval zeker van zijn dat we toestemming hebben om de glasvezelaansluiting te kunnen maken, verbeteren, vervangen of weghalen. Degene die het contract aangaat, betaalt de vastrechtvergoeding.

6. Wie is verantwoordelijk als er meer huishoudens/personen in het pand wonen?

Wij willen vooral duidelijkheid. Als er in een pand meer huishoudens of personen zijn die dezelfde glasvezelaansluiting gebruiken, bijvoorbeeld in een woongemeenschap, vragen we of één persoon verantwoordelijkheid neemt voor naleving van het contract.

7. Accepteren we iedereen als klant?

RE-NET is niet verplicht om een aanvraag voor een glasvezelaansluiting te aanvaarden en/of om een glasvezelaansluiting te realiseren. We wijzen bijvoorbeeld een aanvraag af als de betreffende persoon nog een schuld bij ons heeft of als het zeer aannemelijk is dat hij of zij de afspraken niet nakomt. Uiteraard informeren wij u hierover en wordt het contract dan niet aangegaan of beëindigd.

8. Hoe zit het met de privacy?

We krijgen uw (persoons)gegevens, rechtstreeks of via de telecomaandier, nadat u akkoord bent gegaan met deze Algemene Voorwaarden Vastrechtvergoeding. Het gaat om bijvoorbeeld uw naam, uw adres, uw bankrekeningnummer, uw mailadres en uw telefoonnummer zoals u bij uw aanmelding heeft opgegeven.

Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en houden ons hierbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), Telecommunicatiewet en overige relevante wetgeving. In onze Privacyverklaring staat uitgebreid beschreven hoe RE-NET omgaat met uw persoonsgegevens, deze gegevens beschermt en welke rechten u kunt uitoefenen onder de AVG.

RE-NET is bevoegd om uw persoonsgegevens te delen met aan haar gelieerde entiteiten. Deze entiteiten zijn bevoegd om te benaderen met betrekking tot het aanbieden van hun eigen diensten en/of producten.

9. Hoe zit het met storingen en defecten?

9.1. Wat gebeurt er als er storingen optreden?

We beseffen hoe vervelend het is wanneer u geen gebruik kunt maken van internet, tv, radio of telefonie. Als de oorzaak binnen het fysieke glasvezelnetwerk ligt, mag u van ons redelijkerwijs verwachten dat we er alles aan doen om storingen of onderbrekingen te voorkomen en het glasvezelnetwerk zo snel mogelijk te herstellen.

9.2. Overmacht

In het geval van overmacht of bijzondere omstandigheden kunnen wij de beschikbaarheid van uw netwerkverbinding via de glasvezelaansluiting niet volledig garanderen. Zo kan bijvoorbeeld schade ontstaan tijdens graafwerkzaamheden van derden. Het kan zijn dat dan de netwerkverbinding tijdelijk wordt onderbroken. Dit zijn uitzonderlijke situaties. Wij zijn niet verantwoordelijk voor eventuele storingen bij de telecomaandierers.

9.3. Meld schade bij telecomaandier

Een groot deel van de glasvezelaansluiting bevindt zich op uw privéterrein. Het kan zijn dat u de eerste bent die merkt dat er iets mis is. Wij hebben uw hulp dan nodig. Het is van belang dat u de telecomaandier inlicht als u denkt dat er schade is of dat de glasvezelverbinding van RE-NET niet goed werkt. Meld de mogelijke schade of onregelmatigheden dan ook zo snel mogelijk bij de telecomaandier. Indien nodig maakt vervolgens iemand met u een afspraak voor een monteursbezoek.

9.4. Wie betaalt reparaties?

RE-NET is verantwoordelijk voor de glasvezelaansluiting en de kabel zelf en neemt daarom de kosten van reguliere reparatie hieraan voor haar rekening. We willen natuurlijk ook vaststellen hoe de schade is ontstaan. Als door uw schuld iets kapotgaat, bijvoorbeeld omdat u een spijker door een glasvezelkabel heeft geslagen, bent u verantwoordelijk. Mogelijk vragen wij u dan om een schadevergoeding. We rekenen erop dat u al het mogelijke doet om schade aan de glasvezelaansluiting te voorkomen.

9.5. Gepland onderhoud

RE-NET kan de netwerkverbinding tijdelijk onderbreken als dit noodzakelijk is voor het onderhoud aan het glasvezelnetwerk of de aansluiting. Als het gaat om werkzaamheden die we kunnen voorzien, zullen wij u tijdig waarschuwen.

9.6. Niet sleutelen aan installatie

Het belangrijkste is dat u zelf nooit sleutelt aan de installatie of verzegelingen verbreekt. Dat is te risicovol. Alleen experts die door RE-NET of de telecomaandier worden aangestuurd, mogen dat.

9.7. Schade

RE-NET is niet aansprakelijk voor de door u geleden indirecte schade zowel niet bij privé als zakelijk gebruik, zoals gederfde inkomsten, verliezen, immateriële schade en schade van derden.

10. Wat als ik het niet eens ben met de gang van zaken?

10.1. Wat doen we als iets niet exact in de voorwaarden staat?

We hebben zoveel mogelijk vooraf vastgelegd in deze voorwaarden en afspraken. We beseffen dat deze nooit helemaal volledig kunnen zijn. Als een voorval of probleem hier niet is omschreven, treffen we een regeling. We zoeken dan samen met u in alle redelijkheid naar een oplossing. We hechten belang aan een goede relatie met onze klanten.

10.2. Wat als u het oneens bent met ons?

We hopen uiteraard dat het niet zover komt. Indien u vindt dat RE-NET zich niet aan de afspraken houdt, kunt u een klacht per brief of e-mail indienen. U kunt uw klacht sturen naar RE-NET Hoogeveen, postbus 18, 7940 AA Meppel of via info.glasvezel@rendo.nl. Wij reageren in elk geval binnen 2 weken na de ontvangst van uw klacht.

10.3. Kunnen wij de voorwaarden wijzigen?

Ja, ten minste een maand voordat een door RE-NET voorgenomen wijziging van kracht wordt, informeren we u op een passende manier over de inhoud van de voorgenomen wijziging.



ALGEMENE VOORWAARDEN VASTRECHTVERGOEDING BUITENGEBIED NOORDOOSTPOLDER & URK en BEDRIJVENTERREINEN N.O.P/URK

C. INTRODUCTIE

FiberFlevo B.V. (KvK-nummer 64651347) hierna te noemen: Flevo heeft een omvangrijk glasvezelnetwerk aangelegd in de Noordoostpolder en Urk (Buitengebied en Bedrijventerreinen). Als uw woning of bedrijfspand is aangesloten op glasvezel, kunt u gebruikmaken van diensten zoals internet, televisie, telefonie en zakelijke diensten met de hoogste kwaliteit. Het fysieke glasvezelnetwerk en de diensten op het glasvezelnetwerk zijn gescheiden. Dit betekent dat het fysieke netwerk door Flevo wordt aangelegd en beheerd. De diensten (internet, televisie en telefonie) op het glasvezelnetwerk worden geleverd door telecomaanhouders.

Vastrechtvergoeding

Voor het gebruik van het glasvezelnetwerk betaalt u een maandelijkse bijdrage. De kosten voor de aansluiting van uw woning of bedrijfspand op het glasvezelnetwerk noemen wij de 'vastrechtvergoeding'. Daarnaast dient u voor het gebruik van de diensten (internet, televisie en/of telefonie) een abonnement af te sluiten bij een telecomaanhouders. Wanneer u zich aanmeldt bij de telecomaanhouders, stemt u ermee in om aan Flevo de vastrechtvergoeding te betalen. U sluit dus bij een telecomaanhouders in één keer zowel het contract voor de vastrechtvergoeding als een dienstenabonnement af.

D. VOORWAARDEN & AFSPRAKEN

1. Wat mag u van ons verwachten?

1.1. Flevo beheert een glasvezelaansluiting

Flevo installeert, beheert en onderhoudt het glasvezelnetwerk en de glasvezelaansluiting naar uw woning of bedrijfspand. De belangrijkste onderdelen van een glasvezelaansluiting zijn: de buizen en kabels die we in de grond leggen, inclusief de glasvezelkabel die tot in uw woning/bedrijfspand loopt, plus een kastje waar die kabel eindigt. Met een glasvezel-aansluiting bedoelen we de glasvezelkabel én het kastje. Deze glasvezelaansluiting is eigendom van Flevo. Op deze glasvezelaansluiting kunnen apparaten van de telecomaanhouders worden aangesloten.

Heeft u nog geen glasvezelaansluiting in huis/pand en wilt u wel een abonnement afsluiten bij een telecomaanhouders dan sturen wij een monteur bij u langs die de glasvezelaansluiting in uw woning of bedrijfspand installeert. U mag verwachten dat wij altijd met zorg en in alle redelijkheid te werk gaan. Als er onverhoopt iets aan uw eigendommen kapotgaat tijdens de installatie door onze schuld, wordt de schade door ons hersteld of vergoed. Uiteraard willen wij uw woning of bedrijfspand zo snel mogelijk op ons glasvezelnetwerk aansluiten. Daarbij zijn wij afhankelijk van derden en externe factoren, zoals bijvoorbeeld de aannemer, overheden, eigenaren van privéterrein, het weer (bijvoorbeeld vorst of heftige regenval) et cetera. Hierdoor kan de aanleg van de glasvezelaansluiting vertraging oplopen en in het ergste geval soms ook niet gerealiseerd worden. In dat geval informeren wij u.

2. Wat verwachten wij van u?

2.1. Uw medewerking is nodig

Wanneer u een contract met Flevo aangaat, dient u akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden Vastrechtvergoeding.

3. Hoe zit het met de kosten?

3.1. Vastrechtvergoeding

U betaalt een maandelijkse vastrechtvergoeding voor de aanleg en het gebruik van de glasvezelaansluiting naar uw woning of bedrijfspand. Elk jaar op 1 januari passen wij de vastrechtvergoeding aan de inflatie. We gebruiken daarvoor de Consumentenprijsindex die het CBS (Central Bureau voor de Statistiek) berekent. We kondigen deze aanpassing minimaal 1 kalendermaand van tevoren aan. U hoeft daar verder niets mee te doen. De maandelijkse afschrijving verandert automatisch.

3.2. Afkopen van het Vastrecht BUITENGEBIED NOORDOOSTPOLDER & URK (niet mogelijk voor BEDRIJVENTERREINEN N.O.P/URK)

U kunt ook de keuze maken om het bedrag in één keer af te kopen in het geval van BUITENGEBIED NOORDOOSTPOLDER & URK Het maandelijkse vastrecht komt na de éénmalige afkoop te vervallen. Er vindt na verhuizing geen restitutie plaats op een door de oorspronkelijke bewoner in één keer betaalde vastrechtvergoeding. Bij alle twee de opties worden eenmalige aansluitkosten in rekening gebracht. Indien u kiest om het vastrecht in één keer af te kopen, kunt u dit via de website van FiberFlevo of uw dienstaanbieder regelen. Hier kunt u zich registreren voor het vastrecht.

3.3. Éénmalige activatiekosten BEDRIJVENTERREINEN N.O.P/URK

Als u een abonnement afsluit bij een telecomaandbieder en dus gebruik gaat maken van het Flevo netwerk betaalt u éénmalig aansluitkosten om de aansluiting bij u op locatie te krijgen. Deze éénmalige aansluitkosten worden éénmalig in rekening gebracht bij de eerste abonnementsfactuur. Het gaat onder andere om de volgende bedrijventerreinen: Nagele, Tollebeek, Espel, Creil, Rutten, Bant, Marknesse, Kraggenburg, Ens, Urk, De Munt en het Ecopark te Emmeloord.

Daarnaast wordt bij een her-activatie éénmalig € 25,00 activatiekosten in rekening gebracht. Bijvoorbeeld mocht u uw glasvezelaansluiting opgeheven hebben, en hier opnieuw gebruik van willen maken. Deze kosten zien op het af- en aanmelden van uw bedrijfspand of woonhuis op het netwerk.

3.4. We rekenen in hele maanden

Wij berekenen de vastrechtvergoeding over hele kalendermaanden. Het maakt daarbij niet uit op welke dag van de maand het contract met Flevo ingaat. U betaalt de vastrechtvergoeding vanaf de eerste van de volgende maand nadat het abonnement bij de telecomaandbieder is gestart. Als u de diensten van de telecomaandbieder om welke reden dan ook niet heeft geactiveerd, bent u toch verplicht om de vastrechtvergoeding te betalen.

3.5. Kosten van een na-aansluiting

Heeft u in eerste instantie geen toestemming gegeven voor de glasvezelaansluiting in uw woning of bedrijfspand en wilt u dit op een later tijdstip wel realiseren dan spreken we over een na-aansluiting. Voor een na-aansluiting betaalt u de eenmalige kosten voor een na-aansluiting plus, indien van toepassing, de geldende vastrechtvergoeding. Ook dient u een abonnement bij een telecomaandbieder af te sluiten. Afhankelijk van het gebied waar u woont, betaalt u een vast bedrag voor uw na-aansluiting of een bedrag op basis van de werkelijkeaanlegkosten. Wanneer de werkelijke aanlegkosten worden berekend, krijgt u eerst een offerte met deze kosten. Na acceptatie en betaling van de offerte realiseren we de glasvezelaansluiting. In uitzonderlijke gevallen kan Flevo terugkomen op een uitgebrachte offerte, bijvoorbeeld wanneer specifieke informatie ten tijde van het uitbrengen van de offerte ontbrak. Wanneer mogelijk, brengen wij een nieuwe offerte uit, waarin rekening wordt gehouden met de nieuwe situatie. Wanneer u niet akkoord gaat met de vernieuwde offerte, betalen wij het eventueel betaalde bedrag terug. Wanneer een glasvezelaansluiting toch niet mogelijk blijkt zijn wij gerechtigd de overeenkomst

te beëindigen en brengen we u daarvan uiteraard op de hoogte. Uiteraard wordt een eventueel betaald bedrag dan terugbetaald.

3.6. Betalingstermijn

Flevo hanteert een standaard betalingstermijn van 14 dagen. Kunnen wij het bedrag niet automatisch incasseren of betaalt u niet binnen de betalingstermijn, dan sturen wij u een herinnering. Na deze herinnering melden wij u dat er incassokosten in rekening worden gebracht. Voor vragen over de factuur kunt u een e-mail sturen naar deltafibernetwerk@vastrechtvergoeding.nl

Bent u het niet eens met de factuur, dan kunt u dit ook via bovengenoemde contactgegevens kenbaar maken. Let wel. Als u bezwaar aantekent, bent u nog steeds verplicht om in de tussentijd de vastrechtvergoeding te blijven betalen.

4. Looptijd en beëindigen van het contract

4.1. Looptijd van het contract

Het contract dat we met u sluiten heeft in principe dezelfde looptijd als uw contract met de telecomaangebieder op glasvezel.

4.2. Kunt u het contract beëindigen?

Wanneer u uw abonnement met uw dienststaanbieder beëindigt, eindigt uw contract voor de vastrechtvergoeding niet automatisch. U moet uw contract voor de vastrechtvergoeding zelf beëindigen door contact op te nemen met onze Klantenservice. U betaalt de vastrechtvergoeding tot het einde van de maand waarin de dienstverlening van de telecomaangebieder stopt.

4.3. Kunnen wij het contract beëindigen?

Flevo beëindigt een contract alleen als er zwaarwegende redenen zijn. Flevo kan dan de glasvezelaansluiting deactiveren. We houden ons aan een opzegtermijn van minimaal 30 dagen. In de praktijk gaat het vooral om klanten die niet betalen. Als Flevo het contract beëindigt, kunt u niet langer gebruikmaken van de glasvezelaansluiting. Dat betekent ook dat de telecomaangebieder in dat geval niet langer haardiensten (bijvoorbeeld internet-, tv- of andere telecomdiensten) aan u kan leveren. Heeft u nog een lopend contract bij uw telecomaangebieder, dan blijft u wel verplicht om de abonnementsgelden aan uw telecomaangebieder te betalen.

4.4. Doorlopende verplichtingen na beëindiging

Wanneer het contract voor de vastrechtvergoeding is beëindigd, gelden nog wel enkele verplichtingen met betrekking tot de glasvezelaansluiting. Om de kwaliteit van het glasvezelnetwerk te waarborgen, dient u zich aan de bepalingen 'Hoe zit het met storingen en defecten?' te houden, ook na beëindiging van het contract.

4.5. Retourecht

Besluit u dat u na het afsluiten van een abonnement toch geen glasvezelaansluiting wilt afnemen, dan heeft u de mogelijkheid om binnen 14 dagen na het afsluiten het abonnement het contract te annuleren. U moet daarvoor het herroepingsformulier invullen dat als bijlage bij deze voorwaarden is gevoegd en deze ondertekend opsturen naar FiberFlevo B.V., Overschieseweg 203, 3112 NB Schiedam. Let op, het contract dat u wellicht heeft afgesloten met een telecomaangebieder staat hier los van en de opzegging daarvan moet u zelf regelen.

5. Doen we alleen zaken met de eigenaar van een pand?

Nee, wij doen ook zaken met huurders. Bent u geen eigenaar van het pand waarin de aansluiting komt, dan rekenen wij erop dat de eigenaar akkoord is met installatie van de glasvezelaansluiting. Bij twijfel vragen wij om een schriftelijke verklaring van de eigenaar van het pand. Wij moeten er in elk geval zeker van zijn dat we toestemming hebben om de glasvezelaansluiting te kunnen maken, verbeteren, vervangen of weghalen. Degene die het contract aangaat, betaalt de vastrechtvergoeding.

6. Wie is verantwoordelijk als er meer huishoudens/personen in het pand wonen?

Wij willen vooral duidelijkheid. Als er in een pand meer huishoudens of personen zijn die dezelfde glasvezelaansluiting gebruiken, bijvoorbeeld in een woongemeenschap, vragen we of één persoon verantwoordelijkheid neemt voor naleving van het contract.

7. Accepteren we iedereen als klant?

Flevo is niet verplicht om een aanvraag voor een glasvezelaansluiting te aanvaarden en/of om een glasvezelaansluiting te realiseren. We wijzen bijvoorbeeld een aanvraag af als de betreffende persoon nog een schuld bij ons heeft of als het zeer aannemelijk is dat hij of zij de afspraken niet nakomt. Uiteraard informeren wij u hierover en wordt het contract dan niet aangegaan of beëindigd.

8. Hoe zit het met de privacy?

We krijgen uw (persoons)gegevens, rechtstreeks of via de telecomaانبieder, nadat u akkoord bent gegaan met deze Algemene Voorwaarden Vastrechtvergoeding. Het gaat om bijvoorbeeld uw naam, uw adres, uw bankrekeningnummer, uw mailadres en uw telefoonnummer zoals u bij uw aanmelding heeft opgegeven.

Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en houden ons hierbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), Telecommunicatiewet en overige relevante wetgeving. In onze Privacyverklaring staat uitgebreid beschreven hoe Flevo omgaat met uw persoonsgegevens, deze gegevens beschermt en welke rechten u kunt uitoefenen onder de AVG.

Flevo is bevoegd om uw persoonsgegevens te delen met aan haar gelieerde entiteiten. Deze entiteiten zijn bevoegd om u te benaderen met betrekking tot het aanbieden van hun eigen diensten en/of producten.

9. Hoe zit het met storingen en defecten?

9.1. Wat gebeurt er als er storingen optreden?

We beseffen hoe vervelend het is wanneer u geen gebruik kunt maken van internet, tv, radio of telefonie. Als de oorzaak binnen het fysieke glasvezelnetwerk ligt, mag u van ons redelijkerwijs verwachten dat we er alles aan doen om storingen of onderbrekingen te voorkomen en het glasvezelnetwerk zo snel mogelijk te herstellen.

9.2. Overmacht

In het geval van overmacht of bijzondere omstandigheden kunnen wij de beschikbaarheid van uw netwerkverbinding via de glasvezelaansluiting niet volledig garanderen. Zo kan bijvoorbeeld schade ontstaan tijdens graafwerkzaamheden van derden. Het kan zijn dat dan de netwerkverbinding tijdelijk wordt onderbroken. Dit zijn uitzonderlijke situaties. Wij zijn niet verantwoordelijk voor eventuele storingen bij de telecomaانبieders.

9.3. Meld schade bij telecomaانبieder

Een groot deel van de glasvezelaansluiting bevindt zich op uw privéterrein. Het kan zijn dat u de eerste bent die merkt dat er iets mis is. Wij hebben uw hulp dan nodig. Het is van belang dat u de telecomaانبieder inlicht als u denkt dat er schade is of dat de glasvezelverbinding van Flevo niet goed werkt. Meld de mogelijke schade of onregelmatigheden dan ook zo snel mogelijk bij de telecomaانبieder. Indien nodig maakt vervolgens iemand met u een afspraak voor een monteursbezoek.

9.4. Wie betaalt reparaties?

Flevo is verantwoordelijk voor de glasvezelaansluiting en de kabel zelf en neemt in beginsel daarom de kosten van reguliere reparatie hieraan voor haar rekening. We willen natuurlijk ook vaststellen hoe de schade is ontstaan. Als door uw schuld iets kapot gaat, bijvoorbeeld omdat u een spijker door een glasvezelkabel heeft geslagen, bent u verantwoordelijk. Mogelijk vragen wij u dan om een schadevergoeding. We rekenen erop dat u al het mogelijke doet om schade aan de glasvezelaansluiting te voorkomen.

9.5. Gepland onderhoud

Flevo kan de netwerkverbinding tijdelijk onderbreken als dit noodzakelijk is voor het onderhoud aan het glasvezelnetwerk of de

aansluiting. Als het gaat om werkzaamheden die we kunnen voorzien, zullen wij u tijdig waarschuwen.

9.6. Niet sleutelen aan installatie

Het belangrijkste is dat u zelf nooit sleutelt aan de installatie of verzegelingen verbreekt. Dat is te risicovol. Alleen experts die door Flevo of de telecomaandbieder worden aangestuurd, mogen dat.

9.7. Schade

Flevo is niet aansprakelijk voor de door u geleden indirecte schade zowel niet bij privé als zakelijk gebruik, zoals gederfde inkomsten, verliezen, immateriële schade en schade van derden.

10. Wat als ik het niet eens ben met de gang van zaken?

10.1. Wat doen we als iets niet exact in de voorwaarden staat?

We hebben zoveel mogelijk vooraf vastgelegd in deze voorwaarden en afspraken. We beseffen dat deze nooit helemaal volledig kunnen zijn. Als een voorval of probleem hier niet is omschreven, treffen we een regeling. We zoeken dan samen met u in alle redelijkheid naar een oplossing. We hechten belang aan een goede relatie met onze klanten.

10.2. Wat als u het oneens bent met ons?

We hopen uiteraard dat het niet zover komt. Indien u vindt dat Flevo zich niet aan de afspraken houdt, kunt u een klacht per brief of e-mail indienen. U kunt uw klacht sturen naar FiberFlevo B.V., of via deltafibernetwerk@vastrechtvergoeding.nl Wij reageren in elk geval binnen 2 weken na de ontvangst van uw klacht.

10.3. Kunnen wij de voorwaarden wijzigen?

Ja, ten minste een maand voordat een door Flevo voorgenomen wijziging van kracht wordt, informeren we u op een passende manier over de inhoud van de voorgenomen wijziging.

ALGEMENE VOORWAARDEN VASTRECHTVERGOEDING BUITENGEBIED NOORD-HOLLAND

E. INTRODUCTIE

Fiber NH B.V. (KvK-nummer 73679720) hierna te noemen: FiberNH heeft een omvangrijk glasvezelnetwerk aangelegd in de kop van Noord-Holland. Als uw woning is aangesloten op glasvezel, kunt u gebruikmaken van diensten zoals internet, televisie, telefonie en zakelijke diensten met de hoogste kwaliteit. Het fysieke glasvezelnetwerk en de diensten op het glasvezelnetwerk zijn gescheiden. Dit betekent dat het fysieke netwerk door FiberNH wordt aangelegd en beheerd. De diensten (internet, televisie en telefonie) op het glasvezelnetwerk worden geleverd door telecomaانبieders.

Vastrechtvergoeding

Voor het gebruik van het glasvezelnetwerk betaalt u een maandelijkse bijdrage. De kosten voor de aansluiting van uw woning op het glasvezelnetwerk noemen wij de 'vastrechtvergoeding'. Daarnaast dient u voor het gebruik van de diensten (internet, televisie en/of telefonie) een abonnement af te sluiten bij een telecomaانبieder. Wanneer u zich aanmeldt bij de telecomaانبieder, stemt u ermee in om aan FiberNH de vastrechtvergoeding te betalen. U sluit dus bij een telecomaانبieder in één keer zowel het contract voor de vastrechtvergoeding als een dienstenabonnement af.

F. VOORWAARDEN & AFSPRAKEN

1. Wat mag u van ons verwachten?

1.1. FiberNH beheert een glasvezelaansluiting

FiberNH installeert, beheert en onderhoudt het glasvezelnetwerk en de glasvezelaansluiting naar uw woning. De belangrijkste onderdelen van een glasvezelaansluiting zijn: de buizen en kabels die we in de grond leggen, inclusief de glasvezelkabel die tot in uw woning loopt, plus een kastje waar die kabel eindigt. Met een glasvezel-aansluiting bedoelen we de glasvezelkabel én het kastje. Deze glasvezelaansluiting is eigendom van FiberNH. Op deze glasvezelaansluiting kunnen apparaten van de telecomaانبieder worden aangesloten.

Als u nog geen aansluiting op het glasvezelnetwerk heeft en wel een abonnement wilt afsluiten bij een telecomaانبieder dan sturen wij een monteur bij u langs die de glasvezelaansluiting in uw woning installeert. U mag verwachten dat wij altijd met zorg en in alle redelijkheid te werk gaan. Als er onverhoopt iets aan uw eigendommen kapotgaat tijdens de installatie door onze schuld, wordt de schade door ons hersteld of vergoed.

Uiteraard willen wij uw woning zo snel mogelijk op ons glasvezelnetwerk aansluiten. Daarbij zijn wij afhankelijk van derden en externe factoren, zoals bijvoorbeeld de aannemer, overheden, eigenaren van privéterrein, het weer (bijvoorbeeld vorst of heftige regenval) et cetera. Hierdoor kan de aanleg van de glasvezelaansluiting vertraging oplopen en in het ergste geval soms ook niet gerealiseerd worden. In dat geval informeren wij u.

2. Wat verwachten wij van u?

2.1. Uw medewerking is nodig

Wanneer u een contract met FiberNH aangaat, dient u akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden Vastrechtvergoeding.

3. Hoe zit het met de kosten?

3.1. Vastrechtvergoeding

U betaalt een maandelijkse vastrechtvergoeding voor de aanleg en het gebruik van de glasvezelaansluiting naar uw woning. De vastrechtvergoeding wordt op 1 januari aangepast aan de inflatie. We gebruiken daarvoor de Consumentenprijsindex die het CBS (Central Bureau voor de Statistiek) berekent. We kondigen deze aanpassing minimaal 1 kalendermaand van tevoren aan. U hoeft daar verder niets mee te doen. De maandelijkse afschrijving verandert automatisch.

3.2. Afkopen van het Vastrecht

U kunt ook de keuze maken om het bedrag in één keer af te kopen. Het maandelijkse vastrecht komt na de éénmalige afkoop te vervallen. Er vindt na verhuizing geen restitutie plaats op een door de oorspronkelijke bewoner in één keer betaalde vastrechtvergoeding. Bij alle twee de opties worden eenmalige aansluitkosten in rekening gebracht. Indien u kiest om het vastrecht in één keer af te kopen, kunt u dit via de website van FiberNH of uw dienst aanbieder regelen. Hier kunt u zich registreren voor het vastrecht.

3.3. We rekenen in hele maanden

Wij berekenen de vastrechtvergoeding over hele kalendermaanden. Het maakt daarbij niet uit op welke dag van de maand het contract met FiberNH ingaat. U betaalt de vastrechtvergoeding vanaf de eerste van de volgende maand nadat het abonnement bij de telecomaandbieder is gestart. Als u de diensten van de telecomaandbieder om welke reden dan ook niet heeft geactiveerd, bent u toch verplicht om de vastrechtvergoeding te betalen.

3.4. Kosten van een na-aansluiting

Heeft u in eerste instantie geen toestemming gegeven voor de glasvezelaansluiting in uw woning en wilt u dit op een later tijdstip wel realiseren dan spreken we over een na-aansluiting. Voor een na-aansluiting betaalt u de eenmalige kosten voor een na-aansluiting plus, indien van toepassing, de geldende vastrechtvergoeding. Ook dient u een abonnement bij een telecomaandbieder af te sluiten.

Afhankelijk van het gebied waar u woont, betaalt u een vast bedrag voor uw na-aansluiting of een bedrag op basis van de werkelijke aanlegkosten. Wanneer de werkelijke aanlegkosten worden berekend, krijgt u eerst een offerte met deze kosten. Na acceptatie en betaling van de offerte realiseren we de glasvezelaansluiting.

In uitzonderlijke gevallen kan FiberNH terugkomen op een uitgebrachte offerte, bijvoorbeeld wanneer specifieke informatie ten tijde van het uitbrengen van de offerte ontbrak. Wanneer mogelijk, brengen wij een nieuwe offerte uit, waarin rekening wordt gehouden met de nieuwe situatie. Wanneer u niet akkoord gaat met de vernieuwde offerte, betalen wij het eventueel betaalde bedrag terug. Wanneer een glasvezelaansluiting toch niet mogelijk blijkt, zijn wij gerechtigd de overeenkomst te beëindigen en brengen we u daarvan uiteraard op de hoogte. Uiteraard wordt een eventueel betaald bedrag dan terugbetaald.

3.5. Betalingstermijn

FiberNH hanteert een standaard betalingstermijn van 14 dagen. Kunnen wij het bedrag niet automatisch incasseren of betaalt u niet binnen de betalingstermijn, dan sturen wij u een herinnering. Na deze herinnering melden wij u dat er incassokosten in rekening worden gebracht. Voor vragen over de factuur kunt u een e-mail sturen naar deltafibernetwerk@vastrechtvergoeding.nl

Bent u het niet eens met de factuur, dan kunt u dit ook via bovengenoemde contactgegevens kenbaar maken. Let wel, wanneer u bezwaar heeft aangetekend, bent u nog steeds verplicht om in de tussentijd de vastrechtvergoeding te blijven betalen.

4. Looptijd en beëindigen van het contract

4.1. Looptijd van het contract

Het contract dat we met u sluiten heeft in principe dezelfde looptijd als uw contract met de telecomaandbieder op glasvezel.

4.2. Kunt u het contract beëindigen?

Wanneer u uw abonnement met uw dienst aanbieder beëindigt, eindigt uw contract voor de vastrechtvergoeding niet automatisch. U moet uw contract voor de vastrechtvergoeding zelf beëindigen door contact op te nemen met onze Klantenservice. U betaalt de vastrechtvergoeding tot het einde van de maand waarin de dienstverlening van de telecomaandbieder stopt.

4.3. Kunnen wij het contract beëindigen?

FiberNH beëindigt een contract alleen als er zwaarwegende redenen zijn. FiberNH kan dan de glasvezelaansluiting deactiveren. We houden ons aan een opzegtermijn van minimaal 30 dagen. In de praktijk gaat het vooral om klanten die niet betalen. Als FiberNH het contract beëindigt, kunt u niet langer gebruikmaken van de glasvezelaansluiting. Dat betekent ook dat de telecomaandbieder in dat geval niet langer haar diensten (bijvoorbeeld internet-, tv- of andere telecomdiensten) aan u kan leveren. Heeft u nog een lopend contract bij uw telecomaandbieder, dan blijft u wel verplicht om de abonnementsgelden aan uw telecomaandbieder te betalen.

4.4. Doorlopende verplichtingen na beëindiging

Wanneer het contract voor de vastrechtvergoeding is beëindigd, gelden nog wel enkele verplichtingen met betrekking tot de glasvezelaansluiting. Om de kwaliteit van het glasvezelnetwerk te waarborgen, dient u zich aan de bepalingen 'Hoe zit het met storingen en defecten?' te houden, ook na beëindiging van het contract.

4.5. Retourrecht

Besluit u dat u na het afsluiten van een abonnement toch geen glasvezelaansluiting wilt afnemen, dan heeft u de mogelijkheid om binnen 14 dagen na het afsluiten het abonnement het contract te annuleren. U moet daarvoor het herroepingsformulier invullen dat als bijlage bij deze voorwaarden is gevoegd en deze ondertekend opsturen naar FiberNH B.V., Overschieeweg 203, 3112 NB Schiedam. Let op, het contract dat u wellicht heeft afgesloten met een telecomaandbieder staat hier los van en de opzegging daarvan moet u zelf regelen.

5. Doen we alleen zaken met de eigenaar van een pand?

Nee, wij doen ook zaken met huurders. Bent u geen eigenaar van het pand waarin de aansluiting komt, dan rekenen wij erop dat de eigenaar akkoord is met installatie van de glasvezelaansluiting. Bij twijfel vragen wij om een schriftelijke verklaring van de eigenaar van het pand. Wij moeten er in elk geval zeker van zijn dat we toestemming hebben om de glasvezelaansluiting te kunnen maken, verbeteren, vervangen of weghalen. Degene die het contract aangaat, betaalt de vastrechtvergoeding.

6. Wie is verantwoordelijk als er meer huishoudens/personen in het pand wonen?

Wij willen vooral duidelijkheid. Als er in een pand meer huishoudens of personen zijn die dezelfde glasvezelaansluiting gebruiken, bijvoorbeeld in een woongemeenschap, vragen we of één persoon verantwoordelijkheid neemt voor naleving van het contract.

7. Accepteren we iedereen als klant?

FiberNH is niet verplicht om een aanvraag voor een glasvezelaansluiting te aanvaarden en/of om een glasvezelaansluiting te realiseren. We wijzen bijvoorbeeld een aanvraag af als de betreffende persoon nog een schuld bij ons heeft of als het zeer aannemelijk is dat hij of zij de afspraken niet nakomt. Uiteraard informeren wij u hierover en wordt het contract dan niet aangegaan of beëindigd.

8. Hoe zit het met de privacy?

We krijgen uw (persoons)gegevens, rechtstreeks of via de telecomaandbieder, nadat u akkoord bent gegaan met deze Algemene Voorwaarden Vastrechtvergoeding. Het gaat om bijvoorbeeld uw naam, uw adres, uw bankrekeningnummer, uw mailadres en uw telefoonnummer zoals u bij uw aanmelding heeft opgegeven.

Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en houden ons hierbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), Telecommunicatiewet en overige relevante wetgeving. In onze Privacyverklaring staat uitgebreid beschreven hoe FiberNH omgaat met uw persoonsgegevens, deze gegevens beschermt en welke rechten u kunt uitoefenen onder de AVG.

FiberNH is bevoegd om uw persoonsgegevens te delen met aan haar gelieerde entiteiten. Deze entiteiten zijn bevoegd om u te benaderen met betrekking tot het aanbieden van hun eigen diensten en/of producten.

9. Hoe zit het met storingen en defecten?

9.1. Wat gebeurt er als er storingen optreden?

We beseffen hoe vervelend het is wanneer u geen gebruik kunt maken van internet, tv, radio of telefonie. Als de oorzaak binnen het fysieke glasvezelnetwerk ligt, mag u van ons redelijkerwijs verwachten dat we er alles aan doen om storingen of onderbrekingen te voorkomen en het glasvezelnetwerk zo snel mogelijk te herstellen.

9.2. Overmacht

In het geval van overmacht of bijzondere omstandigheden kunnen wij de beschikbaarheid van uw netwerkverbinding via de glasvezelaansluiting niet volledig garanderen. Zo kan bijvoorbeeld schade ontstaan tijdens graafwerkzaamheden van derden. Het kan zijn dat dan de netwerkverbinding tijdelijk wordt onderbroken. Dit zijn uitzonderlijke situaties. Wij zijn niet verantwoordelijk voor eventuele storingen bij de telecomaandieners.

9.3. Meld schade bij telecomaandieners

Een groot deel van de glasvezelaansluiting bevindt zich op uw privéterrein. Het kan zijn dat u de eerste bent die merkt dat er iets mis is. Wij hebben uw hulp dan nodig. Het is van belang dat u de telecomaandieners inlicht als u denkt dat er schade is of dat de glasvezelverbinding van FiberNH niet goed werkt. Meld de mogelijke schade of onregelmatigheden dan ook zo snel mogelijk bij de telecomaandieners. Indien nodig maakt vervolgens iemand met u een afspraak voor een monteursbezoek.

9.4. Wie betaalt reparaties?

FiberNH is verantwoordelijk voor de glasvezelaansluiting en de kabel zelf en neemt in beginsel daarom de kosten van reguliere reparatie hieraan voor haar rekening. We willen natuurlijk ook vaststellen hoe de schade is ontstaan. Als door uw schuld iets kapot gaat, bijvoorbeeld omdat u een spijker door een glasvezelkabel heeft geslagen, bent u verantwoordelijk. Mogelijk vragen wij u dan om een schadevergoeding. We rekenen erop dat u al het mogelijke doet om schade aan de glasvezelaansluiting te voorkomen.

9.5. Gepland onderhoud

FiberNH kan de netwerkverbinding tijdelijk onderbreken als dit noodzakelijk is voor het onderhoud aan het glasvezelnetwerk of de aansluiting. Als het gaat om werkzaamheden die we kunnen voorzien, zullen wij u tijdig waarschuwen.

9.6. Niet sleutelen aan installatie

Het belangrijkste is dat u zelf nooit sleutelt aan de installatie of verzegelingen verbreekt. Dat is te risicovol. Alleen experts die door FiberNH of de telecomaandieners worden aangestuurd, mogen dat.

9.7. Schade

FiberNH is niet aansprakelijk voor de door u geleden indirecte schade zowel niet bij privé als zakelijk gebruik, zoals gederfde inkomsten, verliezen, immateriële schade en schade van derden.

10. Wat als ik het niet eens ben met de gang van zaken?

10.1. Wat doen we als iets niet exact in de voorwaarden staat?

We hebben zoveel mogelijk vooraf vastgelegd in deze voorwaarden en afspraken. We beseffen dat deze nooit helemaal volledig kunnen zijn. Als een voorval of probleem hier niet is omschreven, treffen we een regeling. We zoeken dan samen met u in alle redelijkheid naar een oplossing. We hechten belang aan een goede relatie met onze klanten.

10.2. Wat als u het oneens bent met ons?

We hopen uiteraard dat het niet zover komt. Indien u vindt dat FiberNH zich niet aan de afspraken houdt, kunt u een klacht per brief of e-mail indienen. U kunt uw klacht sturen naar FiberNH B.V. of via deltafibernetwerk@vastrechtvergoeding.nl. Wij reageren in elk geval binnen 2 weken na de ontvangst van uw klacht.

10.3. Kunnen wij de voorwaarden wijzigen?

Ja, ten minste een maand voordat een door FiberNH voorgenomen wijziging van kracht wordt, informeren we u op een passende manier over de inhoud van de voorgenomen wijziging.