

Algemene voorwaarden glasvezelaansluiting RE-NET Hoogeveen B.V.

Introductie

RE-NET Hoogeveen B.V., statutair gevestigd te Meppel en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 699440088 en met BTW-nummer 858074965B01 (hierna te noemen: RE-NET), legt glasvezelnetwerken aan en beheert en onderhoudt deze vervolgens. Een glasvezelnetwerk kan grote hoeveelheden data versturen, is supersnel en uiterst betrouwbaar. Als uw woning is aangesloten op glasvezel dan 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 aangeboden door dienstaanbieders ofwel de welbekende providers. Zonder een abonnement bij een dienstaanbieder kunt u niet internetten, televisie kijken of bellen, afhankelijk van de diensten die u afneemt. U dient dus zelf een dienstaanbieder te contracteren die met gebruik van het glasvezelnetwerk zijn dienst(en) aan u zal leveren.

In deze Algemene voorwaarden beschrijven wij de wederzijdse verwachtingen die u als klant van ons mag verwachten en hetgeen wij van u verwachten. Wanneer u zich aanmeldt bij de dienstaanbieder, stemt u in met deze Algemene voorwaarden glasvezelaansluiting RE-NET Hoogeveen B.V. en dient u en dienen wij ons te houden aan hetgeen hierin is opgenomen. U kunt dus op de website van een dienstaanbieder in één keer zowel het contract voor het gebruik van het glasvezelnetwerk als een dienstenabonnement afsluiten.

Vastrechtvergoeding

Voor het aansluiten van uw woning op het glasvezelnetwerk van RE-NET en het gebruik van dat netwerk betaalt u een maandelijkse bijdrage. De kosten voor deze maandelijkse bijdrage 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 dienstaanbieder.

Voorinschrijving

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

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

Voorwaarden en afspraken

Wat mag u van ons verwachten?

Het maken van de glasvezelaansluiting

RE-NET legt aan, installeert, beheert en onderhoudt 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. RE-NET blijft te allen tijde eigenaar van de hiervoor genoemde spullen (kabels en leidingen alsmede het kastje in uw woning). Met een glasvezelaansluiting bedoelen we de glasvezelkabel en het kastje tezamen. Op deze glasvezelaansluiting kunnen apparaten van de dienstaanbieder worden aangesloten.

Wij sturen een monteur bij u langs die de glasvezelaansluiting in uw woning installeert. U mag verwachten dat wij in alle redelijkheid en altijd met zorg te werk gaan. Als er onverhoopt iets aan uw eigendommen kapot gaat tijdens de installatie door onze schuld, wordt de directe schade door ons hersteld of vergoed. Uw gevolgschade kunnen wij niet vergoeden. Mocht u dus bijvoorbeeld door de schade een dag niet of verminderd kunnen werken dan valt dat niet onder de schade die wij vergoeden.

Wat verwachten wij van u?

Uw medewerking is nodig

Voor de installatie van het kastje in uw woning hebben wij uw medewerking nodig. We moeten niet alleen in uw straat en tuin zijn voor de aanleg van het netwerk, maar ook in uw woning. U moet daarom zelf aanwezig zijn om aan onze monteur de toegang te verschaffen, of als u niet kunt, een huisgenoot of iemand anders die u dit toevertrouwt.

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 en in uw woning moet controleren. De kans dat zoiets zich voordoet is gelukkig niet groot en onze bezoeken aan u zullen dan ook beperkt zijn. De glasvezelaansluiting, zowel buiten als binnen, moet te allen tijde goed bereikbaar blijven om eventuele werkzaamheden wel te kunnen uitvoeren.

Aansluiting in meterkast

De glasvezelaansluiting komt meestal in de meterkast. Voorafgaand aan de aanleg wordt de locatie van de aansluiting in overleg met u en de aannemer van RE-NET definitief vastgesteld.

Hoe zit het met de kosten?

U betaalt een vergoeding voor de aanleg en het gebruik van de glasvezelaansluiting naar uw woning. De tarieven van de maandelijkse vastrechtvergoeding die aan u worden gefactureerd, kunt u terugvinden op de website www.re-net.nl.

Indexatie

Wij zullen de bedragen voor de vastrechtvergoeding niet indexeren/corrigeren. Dit betekent dat de tarieven voor de maandelijkse vastrechtvergoeding gelijk blijven. Wel zal het aansluittarief voor een na-aansluiting jaarlijks geïndexeerd worden, waardoor dat tarief kan wijzigen. Indien u eenmaal een aansluiting heeft, dan heeft u met dit tarief niets meer te maken. Uiteraard worden van overheidswege opgelegde heffingen wel aan u doorberekend. U kunt hierbij denken aan een eventuele belastingverhoging dan wel verlaging.

Kosten van een na-aansluiting

De voorinschrijfperiode kent een einddatum. Hierover wordt u tijdig geïnformeerd. Maakt u binnen deze periode geen gebruik van het aanbod om kosteloos een glasvezelaansluiting te laten aanleggen, dan zullen wij geen glasvezelaansluiting (tot) in uw woning aanleggen.

Het is uiteraard mogelijk om na deze periode 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. Uiteraard bent u daarnaast ook de maandelijkse vastrechtvergoeding verschuldigd en dient u een abonnement bij een dienst aanbieder af te sluiten.

Afhankelijk van het gebied waar u woont, betaalt u een vast bedrag voor uw na-aansluiting. Welk bedrag voor u van toepassing is, vindt u op www.re-net.nl. RE-NET zal u voor de aanleg van de na-aansluiting een factuur sturen om de na-aansluitkosten te voldoen. RE-NET zal de na-aansluiting pas realiseren indien de factuur is voldaan.

Betalingstermijn na-aansluiting

RE-NET hanteert een betalingstermijn van 14 dagen. Kunnen wij het bedrag niet automatisch incasseren of betaalt u niet binnen de betalingstermijn dan sturen wij u een herinnering. Indien u na deze herinnering nog niet heeft betaald zullen wij u aanmanen waarbij er incassokosten in rekening worden gebracht.

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

Mocht u nog vragen hebben over de factuur kunt u bellen naar 0522 - 768100 of een e-mail sturen naar info.glasvezel@re-net.nl.

Looptijd en beëindigen van het contract

Looptijd van het contract

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

Kunt u het contract beëindigen?

Wanneer u uw abonnement met een dienst aanbieder beëindigt, wordt ook het contract met RE-NET voor de glasvezelaansluiting beëindigd. Na beëindiging mag u geen gebruik meer maken van de glasvezelaansluiting en daarmee stopt ook uiteraard automatisch de betaling van de maandelijkse vastrechtvergoeding.

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 dienstaanbieder 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 dienstaanbieder, dan blijft u wel verplicht om de abonnementsgelden aan uw dienstaanbieder te betalen.

Doorlopende verplichtingen na beëindiging

Wanneer het contract voor de glasvezelaansluiting is beëindigd, gelden nog wel enkele verplichtingen met betrekking tot de glasvezelaansluiting en eigendommen van RE-NET. Indien het contract is beëindigd bent u niet meer bevoegd om gebruik te maken van de aansluiting. Mocht u toch onbevoegd gebruik maken van de glasvezelaansluiting of schade toebrengen aan RE-NET, dan zullen wij u daarop aanspreken en eventueel onze schade op u verhalen.

Indien het contract beëindigd is zullen wij niet automatisch overgaan tot het verwijderen van de eigendommen van RE-NET, waaronder het kastje in uw woning. Dit omdat dit te kostbaar is en kosten met zich meebrengt indien u op een later tijdstip wel weer gebruik wilt maken van de glasvezelaansluiting. Mocht u toch wensen dat dergelijke eigendommen worden verwijderd, dan kunt u hiervoor een verzoek indienen. Wij zullen op uw kosten onze eigendommen verwijderen. Wilt u naderhand weer aangesloten worden op het netwerk, dan zullen ook daarvoor aansluitkosten in rekening worden gebracht.

Doen we alleen zaken met de eigenaar van een pand?

RE-NET doet ook zaken met huurders. Bent u geen eigenaar van het pand waarin de glasvezelaansluiting 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 echter wel altijd de maandelijkse vastrechtvergoeding.

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.

Accepteren we iedereen als klant?

In principe komt iedereen die woonachtig is in het projectgebied, en een uitnodiging heeft gehad voor de informatiebijeenkomst, in aanmerking voor een glasvezelaansluiting. Hiervoor hebben wij echter wel toestemming nodig van u en/of derden om de (graaf)werkzaamheden voor het aanleggen daarvan te kunnen uitvoeren. 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. Dit kan betekenen dat wij uw woning niet kunnen aansluiten. Uiteraard informeren wij u hierover en wordt het contract dan beëindigd.

Hoe zit het met de privacy?

RE-NET krijgt uw (persoons)gegevens die wij nodig hebben, rechtstreeks van u of via de dienst aanbieder, nadat u akkoord bent gegaan met deze Algemene Voorwaarden glasvezelaansluiting RE-NET Hoogeveen B.V. Hiermee geeft u uw toestemming aan de dienst aanbieder om uw (persoons)gegevens aan RE-NET te verstrekken en aan RE-NET om deze gegevens te gebruiken. Het gaat om onder andere uw naam, adres, bankrekeningnummer en e-mailadres zoals u bij uw aanmelding heeft opgegeven. Wij leggen deze gegevens vast en gebruiken deze om uitvoering te kunnen geven aan het contract voor de glasvezelaansluiting. RE-NET deelt alleen de noodzakelijke (persoons)gegevens met derden voor operationele doeleinden zoals de aanleg van de glasvezelaansluiting en facturatie. Uiteraard houden we ons aan alle geldende privacywetgeving.

Tevens vragen wij uw toestemming om uw (persoons)gegevens ook te kunnen gebruiken om u in de toekomst te informeren over aanbiedingen op het glasvezelnetwerk of andere gerelateerde diensten. Wanneer wij u een nieuwsbrief sturen, heeft u altijd de mogelijkheid om zich hiervoor af te melden.

Indien u vragen heeft met betrekking tot de verwerking van uw (persoons)gegevens kunt u zich wenden tot info.glasvezel@re-net.nl.

Hoe zit het met storingen en defecten?

Wat gebeurt er als er storingen optreden?

We beseffen hoe vervelend het is wanneer u geen gebruik kunt maken van internet, televisie, radio of telefonie. Als de oorzaak binnen het fysieke glasvezelnetwerk ligt waarvoor RE-NET verantwoordelijk is, mag u van ons redelijkerwijs verwachten dat wij er alles aan doen om storingen of onderbrekingen aan het glasvezelnetwerk zo snel mogelijk te herstellen. Tevens zullen we altijd trachten om storingen of onderbrekingen te voorkomen.

Overmacht

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

Meld schade bij dienst aanbieder

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 dienst aanbieder 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. Indien nodig maakt iemand met u een afspraak voor een monteursbezoek.

Wie betaalt reparaties?

RE-NET is verantwoordelijk voor de glasvezelaansluiting. Indien een reparatie het gevolg is van de glasvezelaansluiting en dit tot de verantwoordelijkheid van RE-NET behoort, neemt RE-NET de kosten van die reparatie voor haar rekening. Denkt u hierbij aan een kabelschade of een defect kastje in uw woning. We willen natuurlijk wel 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 en zullen wij u vragen om een redelijke schadevergoeding. We rekenen erop dat u al het mogelijke doet om schade aan de glasvezelaansluiting (de eigendommen van RE-NET) te voorkomen.

Gepland onderhoud

RE-NET kan het gebruik van de glasvezelaansluiting (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 hierover tijdig informeren.

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 dienstaanbieder worden aangestuurd mogen dat. Mocht toch blijken dat onbevoegden aan de eigendommen van RE-NET hebben gesleuteld, dan zullen wij u hiervoor verantwoordelijk houden en aanspreken, tenzij dat in een bepaald geval niet redelijk is.

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

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 zullen wij samen met u, in alle redelijkheid, naar een oplossing zoeken en mogelijk een regeling treffen. We hechten belang aan een goede relatie met onze klanten.

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 indienen. Dat kan slechts schriftelijk per brief of e-mail. U kunt uw klacht sturen naar RE-NET, postbus 18, 7940 AA te Meppel of indienen via info.glasvezel@re-net.nl. U kunt in elk geval binnen 2 weken na de ontvangst van uw klacht een reactie van ons verwachten.

Kunnen wij de voorwaarden wijzigen?

RE-NET kan deze voorwaarden wijzigen. Indien wij hiertoe overgaan zullen wij dit vooraf, minimaal 1 kalendermaand van tevoren, per e-mail of brief aankondigen.