

ALGEMENE VOORWAARDEN VASTRECHTVERGOEDING BUITENGEBIED

Glasvezel bij u thuis: hoe en wat

Introductie

Cogas Kabel Infra Buitengebied B.V., gevestigd te Almelo en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 64064700 en met BTW-nummer NL855507305B01 (verder: Cogas) is een omvangrijk glasvezelnetwerk aan het aanleggen. Glasvezel heeft een vrijwel onbeperkte capaciteit. Dit nieuwe netwerk kan grote hoeveelheden data aan en is uiterst betrouwbaar. Als u bent aangesloten op glasvezel, kunt u supersnel internetten en ook tv kijken, radio luisteren en bellen. Allerlei interactieve diensten behoren eveneens tot de mogelijkheden. Met een aansluiting op het glasvezelnetwerk bent u klaar voor de toekomst.

U kunt zich aanmelden bij een provider die u internet, tv, telefonie en/of andere telecomdiensten biedt. Deze provider regelt dat u automatisch ook een contract met ons krijgt. U zult een maandelijkse bijdrage voor het gebruik van het glasvezelnet moeten betalen, de zogeheten vastrechtvergoeding.

Wij leggen hier uit wat u als klant van ons kunt verwachten. En ook welke afspraken wij met u maken.

Vooraf: het is belangrijk te beseffen dat Cogas u enkel de fysieke netwerkverbinding biedt en geen telecomdiensten. Wij leggen als het ware de snelweg aan, maar u moet zelf de auto regelen waarmee u eroverheen wilt rijden. Zonder een abonnement bij een serviceprovider kunt u niets. De serviceproviders maken het mogelijk dat u kunt internetten, tv kijken en bellen. En andersom: voor hun dienstverlening is een werkende netwerkaansluiting noodzakelijk.

Voorwaarden en afspraken

Wat mag u van ons verwachten?

Essentieel: een werkende netwerkverbinding

Voor internetten, tv kijken, bellen en andere telecomdiensten heeft u een werkende netwerkverbinding nodig. Cogas biedt deze verbinding via de moderne glasvezel.

We maken voor u een aansluiting op ons kwalitatief hoogstaande glasvezelnetwerk. U kunt ervan uitgaan dat dit netwerk zeer stabiel is.

Monteur komt langs

Wij leveren alles wat nodig is voor de netwerkverbinding. De belangrijkste onderdelen zijn: de kabels die we in de grond leggen, inclusief de kabel die tot in uw woning loopt, plus een kastje waar die kabel eindigt, de zogenoemde glasaansluiting. Op deze glasaansluiting kunnen later apparaten van serviceproviders worden aangesloten.

We sturen een monteur die de kabel in huis legt en de glasaansluiting plaatst. We zullen altijd met zorg en in alle redelijkheid te werk gaan. We houden rekening met uw wensen. Als er iets aan uw eigendommen kapot gaat tijdens de installatie, zullen wij de schade herstellen of vergoeden. De serviceproviders komen op een later moment met hun eigen apparatuur. Die is nodig om daadwerkelijk gebruik te kunnen maken van hun telecomdiensten.

Wat verwachten wij van u?

Uw medewerking is nodig

Allereerst hebben we 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 zelf aanwezig zijn, of als u niet kunt een huisgenoot of iemand anders die u dit toevertrouwt.

Ook na de aansluiting op het glasvezelnetwerk rekenen we op uw medewerking. Als er iets aan de hand is of als u ergens over twijfelt, kan het zijn dat een monteur de netwerkverbinding naar uw huis moet controleren. De kans dat zoiets zich voordoet is overigens niet groot, maar we nemen liever het zekere voor het onzekere. Het spreekt voor zich dat de kabel en de glasaansluiting bereikbaar moeten blijven en bijvoorbeeld niet achter een nieuwe gemetselde muur verdwijnen.

Aansluiting in meterkast

De glasaansluiting komt meestal in de meterkast.

Hoe zit het met de kosten?

Als u besluit de glasvezel te gaan gebruiken voor internet, tv, radio, telefonie en/of andere telecomdiensten, betaalt u daarvoor maandelijks een bijdrage. We noemen dit de vastrechtvergoeding. Dat maandbedrag hebben we per 1 juli 2015 vastgesteld op 9,95 Euro inclusief BTW. Dat zullen we per jaar, startend op 1 januari 2017, alleen aanpassen aan de inflatie: we gebruiken daarvoor de indexering die het CBS (Centraal 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.

U heeft ook een telecomabonnement nodig

Let op: de vastrechtvergoeding staat los van het abonnementsgeld dat u betaalt aan serviceproviders. Zolang u telecomdiensten gebruikt via de glasvezelkabel, moet u ook de maandelijkse vastrechtvergoeding aan Cogas betalen.

We rekenen in hele maanden

Wij berekenen de vastrechtvergoeding over hele maanden: het maakt niet uit op welke dag van de maand het contract met Cogas ingaat of eindigt. U begint met betalen vanaf de eerste volle maand nadat het abonnement bij de serviceprovider is begonnen. Als dat abonnement stopt, betaalt u de vastrechtvergoeding tot het eind van de maand waarin de dienstverlening van de serviceprovider stopt.

We krijgen klantgegevens van de serviceproviders

Voor uw en ons gemak geeft de serviceprovider uw persoonsgegevens aan ons door. Het gaat dan om bijvoorbeeld uw naam, uw bankrekeningnummer en uw mailadres. Dat doen we enkel zo om alles soepel te laten verlopen. Zo voorkomen we ook eventuele vergissingen. Uiteraard houden we ons aan alle geldende privacywetten. Cogas zal uw gegevens niet aan andere bedrijven, instellingen of personen verstrekken. De serviceprovider zal bij het afsluiten van het contract vragen of u akkoord gaat met de betaling van de vastrechtvergoeding.

Betaling binnen 14 dagen

Het contract dat we met u sluiten heeft dezelfde looptijd als uw contract met een serviceprovider op glasvezel. Elke maand ontvangt u van ons (digitaal) een nota, die u binnen 14 dagen moet betalen. Als u heeft gekozen voor automatische incasso, wordt het bedrag rond de 25^{ste} van elke maand geïncasseerd. Als u niet tijdig betaalt, zullen we u een herinnering sturen om alsnog te betalen. Als we na de herinnering kosten moeten maken om het verschuldigde bedrag te innen, zullen we die aan u doorberekenen. We tellen daar ook per dag de wettelijke rente bij op. U kunt vragen stellen met betrekking tot de nota op telefoonnummer 088-3316610 en u kunt bezwaar maken tegen de nota via cogas@mijnrekeningbekijken.nl. Daar zullen wij dan serieus naar kijken. Maar ook als u bezwaar heeft aangetekend, bent u verplicht in de tussentijd de vastrechtvergoeding te blijven betalen.

Doen we alleen zaken met de eigenaar van een pand?

Nee, ook met huurders. Als u geen eigenaar bent van het pand waarin de aansluiting komt, rekenen we erop dat de eigenaar akkoord gaat met de aansluiting. Bij twijfel kunnen wij vragen om een schriftelijke verklaring van de eigenaar. Voor ons moet het in elk geval zeker zijn dat we de aansluiting kunnen maken, verbeteren, vervangen of weghalen. De bewoner, de gebruiker van het netwerk, betaalt 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 aansluiting gebruiken, bijvoorbeeld in een woongemeenschap, kunnen we vragen of één persoon verantwoordelijkheid neemt voor naleving van het contract.

Wat gebeurt er als er storingen optreden?

We beseffen hoe vervelend het is geen gebruik te kunnen maken van internet, tv, radio of telefonie. Daarom vinden we het belangrijk dat de aansluiting optimaal werkt. We doen er alles aan om storingen of onderbrekingen te voorkomen en het netwerk zo snel mogelijk te herstellen.

Overmacht

In het geval van overmacht of bijzondere omstandigheden kunnen wij de beschikbaarheid van uw netwerkverbinding niet volledig garanderen. U kunt denken aan momenten waarop we onderhoud moeten verrichten of als er schade is ontstaan tijdens bijvoorbeeld graafwerkzaamheden. Het kan zijn dat dan de netwerkverbinding tijdelijk wordt onderbroken. Dit zijn uitzonderlijke situaties. Bovendien, als het gaat om werkzaamheden die we kunnen voorzien, zullen wij alle betrokken klanten tijdig waarschuwen. En we zullen er altijd alles aan doen de netwerkverbinding zo snel mogelijk weer beschikbaar te maken. Wij zijn niet verantwoordelijk voor eventuele storingen bij de telecomproviders.

Meld schade bij serviceprovider

Een groot deel van de aansluiting bevindt zich op uw privéterrein. Het kan zijn dat u de eerste bent die merkt dat er iets mis is. Wij hebben uw hulp dus nodig. Het is van belang dat u de serviceprovider inlicht als u denkt dat er schade is of dat de glasvezelverbinding van Cogas niet goed werkt. Meld de mogelijke schade of onregelmatigheden zo snel mogelijk, in elk geval binnen 4 weken nadat de schade is ontstaan. Als het nodig is, zal iemand met u een afspraak maken voor een monteursbezoek.

Wie betaalt reparaties?

We willen natuurlijk ook vaststellen hoe de schade is ontstaan. Cogas is verantwoordelijk voor de aansluiting zelf, dus de glasaansluiting en de kabels, en daarom nemen wij de kosten van reguliere reparatie voor onze rekening. Als er door uw schuld iets kapot gaat, bijvoorbeeld omdat u een spijker door een kabel 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 aansluiting te voorkomen.

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 Cogas of de serviceprovider stuurt mogen dat. In normale omstandigheden zult u overigens helemaal niet te hoeven omkijken naar de installatie.

Wat kunt u doen als u het niet met ons eens bent?

We hopen dat het niet zover komt, maar uiteraard kunt u een klacht indienen als u vindt dat Cogas zich niet aan de afspraken houdt. Dat moet dan per brief of mail binnen 8 weken nadat u het probleem heeft ontdekt, gericht aan Cogas, postbus 71, 7600 AB in Almelo of via glasvezelbuitenaf@cogas.nl. Wij reageren zo snel mogelijk, in elk geval binnen 2 weken. We doen er altijd alles aan om een geschil te voorkomen of uit de wereld te helpen, maar het zou kunnen voorkomen dat u niet tevreden bent over onze beslissing. Als we er dan echt niet uitkomen, kunt u naar de rechter stappen. Ook Cogas kan bij een geschil naar de rechter stappen. We zien dit als een uitzonderlijk, uiterst middel.

Accepteren we iedereen als klant?

Ja. Iedereen is welkom. Alleen als we zeer gegronde redenen hebben, zullen we een aansluiting weigeren. We kunnen een aanvraag afwijzen als de betreffende persoon nog een schuld bij ons heeft of als het zeer aannemelijk is dat hij of zij de afspraken niet zal nakomen. Dat zal in de praktijk niet vaak voorkomen. In de regel accepteren wij alle bewoners die als klant zijn geaccepteerd door een telecomprovider.

Kunnen we de dienst zomaar stopzetten?

Nee, dat zullen we niet doen. U kan geen gebruik meer maken van de dienst van Cogas als u het abonnement bij uw serviceprovider opzegt en besluit niet over te stappen op een andere. Verder beëindigen we een contract enkel als er zwaarwegende redenen zijn. Cogas zou dan de verbinding kunnen deactiveren. In de praktijk zal het vooral gaan om klanten die weigeren te betalen. Als Cogas het contract beëindigt, kan de klant niet langer gebruikmaken van de netwerkaansluiting. Dat betekent ook dat de serviceprovider in dat geval niet langer internet, tv of andere telecomdiensten kan leveren. U blijft wel verplicht om in de tussentijd de abonnementsgelden aan de serviceprovider te betalen. We houden ons aan een opzegtermijn van minimaal 30 dagen.

Kunt u het contract beëindigen?

Het contract eindigt automatisch als uw contract met de serviceprovider eindigt en is alleen opzegbaar in combinatie met uw contract met de serviceprovider. Het contract met Cogas is namelijk gekoppeld aan de telecomdiensten die u bij een serviceprovider heeft. Zolang u daarvan gebruik maakt, loopt het contract bij Cogas door. Ook als u overstapt naar een andere provider, merkt u niets en blijft het contract geldig. Als u uw contract met de serviceprovider opzegt en niet naar een andere provider gaat, eindigt het contract voor de netwerkverbinding bij Cogas automatisch. U kunt het contract met Cogas niet afzonderlijk opzeggen.

Kunnen wij de voorwaarden wijzigen?

Ja. Maar dat kondigen we ruim van tevoren aan, minimaal 1 kalendermaand en zal per mail of via een brief worden aangekondigd.

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

We hebben zoveel mogelijk 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 aan een goede relatie met onze klanten.

-Einde-