

ALGEMENE VOORWAARDEN VASTRECHTVERGOEDING BUITENGEBIED

Glasvezel bij u thuis: hoe en wat

A. Introductie

RENDO Buitenaf B.V. (KvK-nummer 69932123), statutair gevestigd te Meppel en handelend onder de naam Glasvezel buitenaf, bouwt 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 Glasvezel buitenaf wordt aangelegd en beheerd. De diensten (internet, televisie en telefonie) op het glasvezelnetwerk worden aangeboden door dienstverleners.

Vastrechtvergoeding

Voor het aansluiten van uw woning op glasvezel en het gebruik ervan betaalt u een maandelijks bijdrage die u ook ineens kunt afkopen. De kosten voor het aansluiten 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 dienstverlener. Wanneer u zich aanmeldt bij de dienstverlener, gaat u direct een contract met ons aan om de vastrechtvergoeding te betalen. U sluit dus op de website van een dienstverlener in één keer zowel het contract voor de vastrechtvergoeding als een dienstenabonnement af.

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 dienstverlener. Dit traject noemen wij de voorinschrijving. Glasvezel buitenaf kondigt vooraf aan waar, wanneer en voor wie de voorinschrijving geldt. Ook bepaalt Glasvezel buitenaf per gebied hoe hoog het minimale percentage aanmeldingen moet zijn. Wanneer dit percentage na afloop van de voorinschrijvingsperiode niet wordt behaald, kan Glasvezel buitenaf 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 en afspraken

1. Wat mag u van ons verwachten?

1.1. Glasvezel buitenaf maakt glasvezelaansluiting

Glasvezel buitenaf 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 en het kastje. Deze glasvezelaansluiting is eigendom van Glasvezel buitenaf. Op deze glasvezelaansluiting kunnen apparaten van de dienstverlener 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 ons aangaat, dient u akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden Vastrechtvergoeding Buitengebied. 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 u daartoe enkele keren bent verzocht, zal u toch gehouden zijn om de vastrechtvergoeding te voldoen (indien u voor ervoor heeft gekozen om maandelijks de vastrechtvergoeding te betalen, variant A, voor de periode van 12 maanden). Indien u op een later moment alsnog de glasvezelaansluiting wenst, dient u hiervoor minimaal de kosten voor een na-aansluiting te betalen.

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 niet groot. 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 wordt de locatie van de aansluiting in overleg met u definitief vastgesteld door de aannemer van Glasvezel buitenaf.

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 en welke Glasvezel buitenaf-vennootschap de vastrechtvergoeding aan u factureert, kunt u terugvinden op de website www.glasvezelbuitenaf.nl.

Er zijn twee betalingsvarianten waarvan u gebruik kunt maken:

- **Variante A)** Maandelijks vastrechtvergoeding;
- **Variante B)** Eenmalige afkoop van de vastrechtvergoeding. Wanneer u hiervoor kiest, betaalt u daarna voor het betreffende adres geen maandelijks vastrechtvergoeding meer.

3.2. 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 Glasvezel buitenaf ingaat of eindigt. U begint met betalen vanaf de eerste volle maand nadat het abonnement bij de dienstaanbieder is begonnen. Als dat abonnement stopt, betaalt u de vastrechtvergoeding tot het eind van de maand waarin de dienstverlening van de dienstaanbieder stopt.

De bedragen (inclusief btw) van variant A en variant B corrigeren we jaarlijks op 1 februari conform het geldende gemiddelde van een maand van de Consumentenprijsindex (CPI) die het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) over de voorafgaande periode van januari tot en met november heeft berekend. 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 wordt u tijdig geïnformeerd. 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 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 plus de geldende vastrechtvergoeding. Ook dient u een abonnement bij een dienstaanbieder af te sluiten.

Afhankelijk van het gebied waar u woont, betaalt u een bedrag voor uw na-aansluiting of een bedrag op basis van de werkelijke aanlegkosten. Wat op u van toepassing is, vindt u op www.glasvezelbuitenaf.nl. Wanneer de werkelijke aanlegkosten worden berekend, krijgt u eerst een offerte met deze kosten van Glasvezel buitenaf. Na uw akkoord op betaling van de offerte en de vastrechtvergoeding wordt de na-aansluiting van uw woning gerealiseerd.

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 tot dat moment door u is betaald, wordt niet in mindering gebracht op dit bedrag.

3.5. Betalingstermijn

Glasvezel buitenaf 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 de laatste herinnering melden wij u dat er incassokosten in rekening worden gebracht.

Voor vragen over de factuur kunt u een e-mail sturen naar rendo@mijnrekeningbekijken.nl of bellen naar 088 – 3316616.

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 dienstaanbieder op glasvezel.

4.2. Kunt u het contract beëindigen?

Wanneer u uw abonnement met een dienstaanbieder beëindigt, wordt ook het contract voor de vastrechtvergoeding beëindigd en stopt automatisch de betaling van de maandelijkse vastrechtvergoeding. Als u had gekozen voor eenmalige afkoop, wordt deze niet (gedeeltelijk) terugbetaald.

4.3. Kunnen wij het contract beëindigen?

Glasvezel buitenaf beëindigt een contract alleen als er zwaarwegende redenen zijn. Glasvezel buitenaf 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 Glasvezel buitenaf 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.

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. Dit kan betekenen dat wij uw woning niet kunnen aansluiten. Uiteraard informeren wij u hierover en wordt het contract dan beëindigd.

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 in de bijlage van deze Voorwaarden invullen en ondertekend opsturen naar Rendo Buitenaf B.V., postbus 18, 7940 AA te Meppel. Let op, het contract dat u wellicht heeft afgesloten met een dienstverlener 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 glasvezelaansluiting in het buitengebied in aanmerking voor een glasvezelaansluiting. Echter, Glasvezel buitenaf is niet gehouden 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 dienst aanbieder, nadat u akkoord bent gegaan met deze Algemene Voorwaarden Vastrechtvergoeding Buitengebied. Het gaat om bijvoorbeeld uw naam, uw adres, uw bankrekeningnummer, uw mailadres en uw telefoonnummer 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 vastrechtvergoeding. Glasvezel buitenaf 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. We kunnen uw gegevens ook 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.

Glasvezel buitenaf bewaart uw klantgegevens tijdens de looptijd van het contract en daarna nog gedurende 15 maanden. De facturen die bij het contract horen zijn 7 jaar na de factuurdatum beschikbaar voor inzage.

U heeft recht op inzage in uw persoonsgegevens, en als uw gegevens onjuist zijn, ook een recht op correctie of verwijdering van uw gegevens, en soms ook een recht op beperking van de verwerking van uw gegevens. Daarnaast kunt u bezwaar maken tegen de verwerking en heeft u het recht op overdraagbaarheid van de door u verstrekte persoonsgegevens. Dit heeft echter geen gevolgen voor de (rechtmatigheid van de) verwerking vóórdat u uw toestemming introk. Tenslotte heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Indien u vragen heeft met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u zich wenden tot info.glasvezel@rendo.nl.

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 dienst aanbieders.

9.3. Meld schade bij dienstaanbieder

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 dienstaanbieder inlicht als u denkt dat er schade is of dat de glasvezelverbinding van Glasvezel buitenaf 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.

9.4. Wie betaalt reparaties?

Glasvezel buitenaf 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

Glasvezel buitenaf 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 Glasvezel buitenaf of de dienstaanbieder worden aangestuurd mogen dat.

9.7. Schade

Glasvezel buitenaf 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 Glasvezel buitenaf zich niet aan de afspraken houdt kunt u een klacht indienen. Dat moet dan per brief of e-mail. U kunt uw klacht sturen naar Glasvezel buitenaf, postbus 18, 7940 AA te Meppel of via info.glasvezel@rendo.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 Glasvezel buitenaf voorgenomen wijziging van kracht wordt, zal u op een passende manier worden geïnformeerd over de inhoud van de voorgenomen wijziging.

- Einde -

Herroepingsformulier Glasvezel buitenaf glasvezelaansluiting

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 dit herroepingsformulier invullen, ondertekenen en opsturen naar Rendo Buitenaf B.V., postbus 18, 7940 AA Meppel.

Let op, het contract dat u heeft afgesloten met een dienstaanbieder staat hier los van en de opzegging daarvan moet u zelf regelen. Zonder een glasvezelaansluiting kunt u geen abonnementen afnemen bij een dienstaanbieder.

Ondergetekende geeft Glasvezel buitenaf hierbij de opdracht om het aansluiten van de woning op het glasvezelnetwerk van Glasvezel buitenaf per direct geheel en onvoorwaardelijk stop te zetten.

1. Uw gegevens

Initialen _____ Tussenvoegsel _____ Achternaam _____
Geboortedatum _____

2. Aansluitadres

Straat _____ Huisnummer en toevoeging _____
Postcode _____ Plaatsnaam _____
Telefoonnummer _____ E-mailadres _____

3. Voor zakelijke aansluitingen

Bedrijfsnaam _____
KvK-nummer _____ btw-nummer _____

4. Factuuradres

Straat _____ Huisnummer _____
Postcode _____ Plaatsnaam _____

5. Reden van opzegging

6. Ondertekening

Plaats _____ Datum _____
Handtekening _____