



Algemene Voorwaarden voor Aansluitingen op het Telecomnetwerk

Dit zijn de Algemene Voorwaarden voor netwerkdiensten van N.V. Kabeltelevisie Noord-Oost Friesland en Kabelnet Noord B.V., samen genoemd Netwerk Kabelnoord.

In dit document leest u wat er allemaal geregeld is als u ons netwerk gebruikt.

Meer informatie

Meer informatie over onze diensten vindt u op onze website. Heeft u vragen over deze voorwaarden of wilt u meer informatie, dan kunt u contact opnemen met onze klantenservice.

Onze website

Op verschillende plekken in deze voorwaarden verwijzen we naar meer informatie op onze website www.netwerkkabelnoord.nl.

Informatie die geldt voor uw aansluiting _____ 4

1. Aanvragen en levering van een aansluiting _____	4
2. Kosten van een aansluiting _____	4
3. Hoe lang loopt uw overeenkomst? _____	5
4. Wijzigen van de overeenkomst _____	5
5. Werkzaamheden _____	5
6. Storingen _____	5
7. Betaling _____	6
7.1 Betaling aansluiting _____	6
7.2 Uitzondering _____	6
7.3 Incasso _____	6
8. Aansprakelijkheid _____	6
8.1 Wanneer zijn wij aansprakelijk? _____	6
8.2 Wanneer zijn we niet aansprakelijk? _____	6
8.3 Wanneer bent u aansprakelijk? _____	7
8.4 Melden van schade _____	7
8.5 Reparaties _____	7
9. Overmacht _____	7
10. Heeft u een klacht? _____	7-8
11. Privacy _____	8
11.1 We verwerken uw gegevens om onze diensten te kunnen leveren _____	8
11.2 Verwerking voor commerciële doeleinden _____	8

Informatie die geldt voor uw aansluiting

Een provider levert diensten over een telecomnetwerk. Dat netwerk is vaak niet van deze provider zelf. De provider kan hiervoor een huurovereenkomst ("wholesaleovereenkomst") afsluiten met een netwerkeigenaar, in dit geval voor de netwerken van Netwerk Kabelnoord. Als u gebruik wilt maken van de diensten van de provider naar keuze, dan moet deze een overeenkomst met Netwerk Kabelnoord hebben. U moet zorgen dat u beschikt over een geactiveerde aansluiting op het netwerk van Netwerk Kabelnoord. De rest is geregeld in de huurovereenkomst die uw provider voor het gebruik van het netwerk heeft afgesloten. Uw verbinding valt daar ook onder vanaf het moment dat de provider de diensten levert.

Het enige dat u zelf moet doen is het aanvragen van een aansluiting of het laten activeren van een bestaande aansluiting. Activatie van een bestaande aansluiting kan vaak via de provider worden geregeld.

Tijdens het gebruik zijn er voor u een paar afspraken van kracht; die treft u hierbij aan. De rest is in de overeenkomst van het netwerk met de provider geregeld en in uw contract met de provider.

1. Aanvragen en levering van een aansluiting

Als uw perceel niet (meer) op het netwerk van Netwerk Kabelnoord is aangesloten kunt u een aanvraag voor een aansluiting indienen via aanvraag@netwerkkabelnoord.nl, www.mijnaansluiting.nl, of telefonisch via 0519-701701.

Voordat de aansluiting kan worden geactiveerd, zodat er een dienst over de aansluiting kan worden geleverd, hebben we soms uw medewerking nodig, bijvoorbeeld omdat we toegang nodig hebben tot de locatie waar we de aansluiting moeten installeren. U dient bereid te zijn om daaraan mee te werken.

De aansluiting in uw pand is eigendom van Netwerk Kabelnoord, deze herkent u aan een oranje glasvezelkabel met daarop een kastje met de tekst www.kabelnoord.nl en "Glasvezelaansluitpunt".

U mag zelf het glasvezelaansluitpunt niet verwijderen, herstellen en aanpassen. Bij een verhuizing moet u de aansluiting ongemoeid laten; wij zorgen voor eventuele aanpassing na uw verhuizing.

2. Kosten van een aansluiting

Netwerk Kabelnoord kan een bijdrage vragen voor het realiseren van een aansluiting. Dat is met name het geval als we hoge kosten moeten maken, bijvoorbeeld omdat uw pand erg ver van ons netwerk ligt. Als u een bijdrage moet betalen, laten we u dat van tevoren weten. We gaan pas aanleggen als u instemt met de betaling van de aangegeven kosten.

U mag zelf het glasvezelaansluitpunt niet verwijderen, herstellen en aanpassen. Bij een verhuizing moet u de aansluiting ongemoeid laten; wij zorgen voor eventuele aanpassing na uw verhuizing.

3. Hoe lang loopt uw overeenkomst?

Door de activatie van diensten op uw perceel door een provider, valt uw verbinding onder het huurcontract van de provider. Daarom bepaalt de looptijd van uw overeenkomst met deze provider tevens de looptijd van het gebruik van de verbinding onder deze huurovereenkomst. Wanneer alle diensten bij uw provider worden opgezegd, wordt daarmee automatisch per dezelfde datum de huurovereenkomst voor uw aansluiting beëindigd.

Voor projecten geldt soms een andere opzegtermijn. In het project voor de aanleg van glasvezel in het buitengebied geldt een minimum huurperiode van een jaar na oplevering van de aansluiting, als de perceeleigenaar getekend heeft voor deelname aan het project.

Als de eventuele minimum huurperiode bij opzegging nog niet is afgelopen, wordt het hierover verschuldigde bedrag (resterende huurperiode en bedrag huur o.b.v. wholesaleovereenkomst) nog met u verrekend.

4. Wijzigingen van de overeenkomst

We kunnen de overeenkomst en de afgesproken tarieven wijzigen. Als we dat doen, laten we u dat minimaal 1 maand van tevoren weten. Ook kunnen wij de rechten en verplichtingen van de overeenkomst aan een andere partij overdragen.

5. Werkzaamheden

Alleen Netwerk Kabelnoord of een door haar ingeschakelde partij voert de werkzaamheden uit die nodig zijn voor het aanleggen, controleren, onderhouden, herstellen, wijzigen en opruimen van de aansluiting. Netwerk Kabelnoord doet dat in overleg met u. We gaan ervan uit dat u ervoor heeft gezorgd dat we daarbij de eventueel benodigde toestemming of medewerking van anderen hebben, zoals pandeigenaren. Het is van belang dat u zelf nooit sleutelt aan de installatie of verzegelingen verbreekt.

De glasvezelaansluiting komt meestal in de meterkast. Voorafgaand aan de aanleg bepaalt Netwerk Kabelnoord of een door haar ingeschakelde partij in overleg met u de definitieve locatie van de aansluiting.

Netwerk Kabelnoord 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.

6. Storingen

In geval van storing moet u contact opnemen met uw provider.

7. Betaling

7.1 Betaling aansluiting

De kosten voor uw glasvezelaansluiting zijn in beginsel verdisconteerd in uw abonnement met uw provider. Behoudens de hieronder genoemde uitzondering, betaalt u dus niet apart voor uw aansluiting.

Het kan voorkomen dat u nog kosten moet voldoen op grond van een eerder afgesloten overeenkomst met een provider, terwijl deze overeenkomst is beëindigd. In dat geval kan Netwerk Kabelnoord deze kosten voor uw aansluiting direct bij u in rekening brengen.

7.2 Uitzondering

Bij dure aansluitingen of dure netwerken is soms een extra bijdrage voor de aansluiting vereist. Wanneer de extra kosten van een dure aansluiting op basis van een offerte in rekening worden gebracht en u gaat akkoord met de offerte, betaalt u deze voordat we de aansluiting gaan aanleggen.

Ook kan er sprake zijn van een extra betaling voor de aansluiting op een extra duur netwerk (buitengebiedtoeslag). U bepaalt zelf of u deze extra betaling in een keer doet of per maand. U stemt met deze extra betaling in via het aangaan van een overeenkomst met een provider op dit dure netwerk. Dit wordt bij de aanmelding duidelijk vermeld.

7.3 Incasso

De extra betaling wordt altijd geïncasseerd door Kabelnoord in opdracht van Netwerk Kabelnoord.

8 Aansprakelijkheid

8.1 Wanneer zijn we aansprakelijk?

We zijn alleen aansprakelijk voor schade als die schade is ontstaan door een tekortkoming bij de uitvoering van werkzaamheden die volgens de wet of volgens de geldende opvatting aan ons toerekenbaar is. Veroorzaken we schade met opzet of omdat we roekeloos zijn en terwijl we weten dat de schade daaruit zou ontstaan? Dan zijn we wel volledig aansprakelijk.

De aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal 2.500.000 per schadegeval.

8.2 Wanneer zijn we niet aansprakelijk?

We zijn niet aansprakelijk voor schade die hierboven niet genoemd wordt. Gebruikt u de aansluiting voor uw beroep of bedrijf? Dan zijn we niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals bijvoorbeeld winst of besparingen die u misloopt, verlies of misbruik van gegevens, leegloop van personeel, goodwill of boetes en vergoedingen die u aan anderen moet betalen.

Fouten van andere aanbieders kunnen ons niet aangerekend worden. Bijvoorbeeld aanbieders van contentdiensten, zoals apps en televisiediensten.

8.3 Wanneer bent u aansprakelijk?

U bent aansprakelijk voor schade als die schade is ontstaan door een tekortkoming die volgens de wet of volgens de geldende opvatting aan u toe te rekenen is. Bent u consument, dan bent u alleen aansprakelijk voor bedrijfs- of gevolgschade van ons als die schade met opzet is ontstaan of door roekeloosheid en terwijl u wist dat die schade daaruit zou ontstaan. Zijn er anderen die vinden dat ze recht op schadevergoeding hebben door het gebruik dat van uw diensten is gemaakt? Dan vrijwaart u ons daartegen.

8.4 Melden van schade

Schade, ook aan van ons gekochte producten, moet u uiterlijk binnen 4 weken na levering, schriftelijk of per mail aan ons doorgeven. Als u dat niet binnen die termijn doet, hebt u geen recht op een vergoeding. Voor consumenten geldt dit niet als u duidelijk maakt dat u niet op tijd of schriftelijk had kunnen reageren.

8.5. Reparaties

Netwerk Kabelnoord is verantwoordelijk voor de glasvezelaansluiting en de kabel zelf en neemt daarom de kosten van reguliere reparatie hieraan voor haar rekening.

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. Overmacht

Soms kan Netwerk Kabelnoord niet voldoen aan de verplichtingen omdat niet door ons te beïnvloeden machten dat verhinderen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan natuurrampen of langdurige stroomstoringen. Netwerk Kabelnoord doet dan een beroep op overmacht.

Gedurende de periode waarin wij ons beroepen op overmacht, bent u niet verplicht om te betalen voor de afgenomen diensten.

Als de overmacht langer dan 30 dagen duurt hebben wij het recht de overeenkomst te beëindigen. We stellen u dan schriftelijk op de hoogte.

10. Heeft u een klacht?

Bent u consument? Dan kunt u een klacht over hoe de overeenkomst tot stand komt of uitgevoerd wordt, indienen bij de Geschillencommissie NLconnect Internet, TV en Bellen. Dat kunt u alleen doen binnen 12 maanden nadat het meningsverschil is ontstaan.

Voordat u naar de Geschillencommissie NLconnect Internet, TV en Bellen gaat, moet u eerst uw klacht bij ons indienen. Hoe u dat doet, staat op onze website. Als u niet eerst uw klacht bij ons meldt, neemt de Geschillencommissie NLconnect Internet, TV en Bellen uw klacht niet in behandeling. We kunnen een geschil alleen bij de Geschillencommissie NLconnect Internet, TV en Bellen aanbrengen als u hebt aangegeven dat u dat goed vindt.

De Geschillencommissie NLconnect Internet, TV en Bellen behandelt meningsverschillen volgens een reglement. Als u daar om vraagt, krijgt u dat reglement toegestuurd. De beslissingen van de Geschillencommissie NLconnect Internet, TV en Bellen gelden als bindend advies. Dat betekent dat u niet in hoger beroep kunt gaan tegen een beslissing van de Geschillencommissie NLconnect Internet, TV en Bellen. Wel kunt u het bindend advies achteraf laten toetsen door de rechter. Als u een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie NLconnect Internet, TV en Bellen betaalt u daar een vergoeding voor.

U kunt uw klacht direct voorleggen bij de Geschillencommissie NLconnect Internet, TV en Bellen, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. U kunt geschillen ook voorleggen aan de rechter. Het is aan u of u voor de Geschillencommissie of voor de rechter kiest. Op uw overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

11 Privacy

11.1 We verwerken uw gegevens om onze diensten te kunnen leveren

Als we onze dienstverlening uitvoeren, verwerken we uw gegevens. Bijvoorbeeld uw persoons- en locatiegegevens. We houden ons daarbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en Hoofdstuk 11 van de Telecommunicatiewet. U vindt deze onder andere op www.overheid.nl. Hoe we uw gegevens verwerken en beschermen en welke keuzes u daarin kunt maken, staat in ons privacy statement. U vindt het privacy statement op onze website (<https://www.kabelnoord.nl/privacy>). We kunnen het privacy statement aanpassen als er nieuwe ontwikkelingen zijn. We raden u aan het privacy statement regelmatig te lezen. Zo weet u hoe we uw gegevens verwerken en beschermen.

11.2 Verwerking voor commerciële doeleinden

We verwerken uw persoonsgegevens voor eigen gebruik om bijvoorbeeld de juiste informatie te kunnen geven. We doen dat niet voor commerciële, ideële en liefdadigheidsdoelen.