

## **Algemene Voorwaarden v.22.1.2**

### **A. Algemeen**

Digitale Stad B.V. (KvK-nummer 70075735) gevestigd te Leusden biedt consumenten in de breedste zin van het woord oplossingen op het gebied van connectiviteit. In samenwerking met verschillende netwerkeigenaren ontwikkelt, ontwerpt, bouwt en beheert Digitale Stad B.V. (hierna "Digitale Stad") glasvezelnetwerken. Een glasvezelnetwerk kan grote hoeveelheden data versturen, is supersnel en uiterst betrouwbaar. Als uw woning, kantoor of bedrijfsruimte (hierna "woning") is aangesloten op glasvezel, kunt u gebruikmaken van diensten zoals internet, televisie, telefonie en zakelijke diensten met de hoogste kwaliteit.

Het fysieke glasvezelnetwerk is eigendom van een netwerkeigenaar (hierna "netwerkeigenaar"). Digitale Stad is het label waaronder de glasvezelnetwerken worden uitgerold. Digitale Stad verzorgt de voorlichtingscampagne, het inschrijvingsproces en de communicatie naar de bewoners en gebruikers (hierna "bewoners"). Tevens verzorgt Digitale Stad de incasso van een eventueel van toepassing zijnde vastrechtvergoeding of eenmalige afkoop van de vastrechtvergoeding namens en voor de netwerkeigenaar.

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

#### **1. Kosten glasvezelaansluiting**

Voor het aansluiten van uw woning op het glasvezelnetwerk, en het gebruik ervan, betaalt u (afhankelijk van het aansluitgebied) een maandelijkse vergoeding. Deze vergoeding noemen wij de 'vastrechtvergoeding'. U heeft de mogelijkheid om deze vergoeding ineens af te kopen. In geval van een na-aansluiting (zie onder B, punt 8) betaalt u bovenop de vastrechtvergoeding nog een aanvullende vergoeding. De hoogte van deze aanvullende vergoeding is afhankelijk van het aansluitgebied en de kosten om de glasvezelaansluiting te realiseren.

Daarnaast dient u voor het gebruik van de diensten (internet, televisie en/of telefonie) een abonnement af te sluiten bij een telecomaandieners. Voor de dienstverlening van de telecomaandieners is een fysieke glasvezelaansluiting noodzakelijk. U kunt uitsluitend een glasvezelabonnement afsluiten bij een telecomaandieners die op het netwerk van de netwerkeigenaar actief is. Zodra de glasvezelaansluiting in uw woning is opgeleverd, heeft u 2 maanden de tijd om een glasvezelabonnement af te sluiten. Doet u dit niet dan kan het bedrag van de eenmalige afkoop in rekening gebracht worden. Een en ander is afhankelijk van de voorwaarden voor het betreffende aansluitgebied.

#### **2. Voorinschrijving**

De netwerkeigenaar kan ervoor kiezen om pas te starten met de aanleg van het glasvezelnetwerk indien een minimaal percentage van de woningen in het aansluitgebied zich inschrijft voor een glasvezelaansluiting. Dit traject noemen wij de voorinschrijving. Digitale Stad en de netwerkeigenaar laten u vooraf weten waar, wanneer en voor welke bewoners de voorinschrijving geldt én wat het minimale percentage inschrijvingen moet zijn. Wanneer dit percentage na afloop van de voorinschrijving niet wordt behaald, kan de netwerkeigenaar ervoor kiezen om het glasvezelnetwerk niet aan te leggen. In dat geval wordt u hierover geïnformeerd en wordt uw inschrijving bij ons 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?**

De netwerkeigenaar installeert, beheert en onderhoudt de glasvezelaansluiting van uw woning. De belangrijkste onderdelen voor deze glasvezelaansluiting zijn: de buizen en kabels die we in de grond leggen inclusief de glasvezelkabel die tot in uw woning loopt plus het glasvezelkastje waar die kabel eindigt. Met een glasvezelaansluiting bedoelen we de glasvezelkabel en het glasvezelkastje tezamen. Op deze glasvezelaansluiting kunnen apparaten van telecomaanhouders worden aangesloten.

Wij sturen een monteur bij u langs die de glasvezelaansluiting in uw huis installeert. U mag verwachten dat wij altijd met zorg en in alle redelijkheid te werk gaan. Als er onverhoopt iets aan uw eigendommen kapot gaat tijdens de installatie door onze schuld (voor zover daadwerkelijk toe te wijzen aan de aanleg van glasvezel), wordt de schade door ons hersteld of vergoed.

### **2. Wat verwachten wij van u?**

Wanneer u een contract met ons aangaat, dan dient u akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden. 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.

De glasvezelaansluiting komt meestal in de meterkast. Voorafgaand aan de aanleg wordt dit definitief vastgesteld door de aannemer van de netwerkeigenaar.

Ook na 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 zo iets zich voordoet is niet groot. De glasvezelaansluiting moet goed bereikbaar blijven om werkzaamheden te kunnen uitvoeren.

### **3. Hoe zit het met de kosten?**

Het aanbod bestaat uit twee betalingsvarianten:

1. Een maandelijkse vastrechtvergoeding. De hoogte van de vastrechtvergoeding is project afhankelijk.
2. Eenmalige afkoop van de vastrechtvergoeding. De hoogte van het eenmalige afkoopbedrag is project afhankelijk. U betaalt na afkoop geen maandelijkse vastrechtvergoeding.

Mochten Digitale Stad en de netwerkeigenaar ervoor kiezen om op projectbasis een ander aanbod te doen, dan wordt dit aanbod duidelijk naar de bewoners gecommuniceerd en uiteengezet op de betreffende pagina van het project op de website van Digitale Stad.

### **4. Wanneer start de betaling van de vastrechtvergoeding?**

De vastrechtvergoeding wordt in rekening gebracht en vervolgens geïncasseerd nadat de aansluiting in uw woning is opgeleverd. Indien uw glasvezelaansluiting op of voor de 10<sup>e</sup> van de maand is opgeleverd dan start de facturatie in dezelfde maand. Wordt uw glasvezelaansluiting na de 10<sup>e</sup> van de maand opgeleverd dan start de facturatie in de volgende maand. In beide gevallen wordt het bedrag rond de 25<sup>e</sup> van de maand geïncasseerd van het door u opgegeven bankrekeningnummer.

De vastrechtvergoeding wordt jaarlijks op 1 januari van het lopende jaar vastgesteld en wordt jaarlijks op 1 januari van het opvolgende jaar geïndexeerd conform de consumentenprijsindex voor Nederland (CPI) die door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) wordt gepubliceerd in november van het lopende jaar. We kondigen deze aanpassing minimaal 1 kalendermaand van tevoren aan. U hoeft daar verder niets voor te doen. Het bedrag dat maandelijks wordt afgeschreven, verandert automatisch.

#### 5. Hoe kan ik de maandelijkse betaling van de vastrechtvergoeding beëindigen of aanpassen?

Zolang wij bij u de maandelijkse vastrechtvergoeding incasseren bestaat de mogelijkheid om deze vastrechtvergoeding alsnog af te kopen. Wij incasseren dan eenmalig het afkoopbedrag (niet geïndexeerd) dat gold ten tijde van de (voor)inschrijving. Zodra het eenmalige afkoopbedrag is geïncasseerd wordt de maandelijkse vastrechtvergoeding niet meer geïncasseerd. De maandelijkse vastrechtvergoeding die tot dat moment door u is betaald, wordt niet in mindering gebracht op dit afkoopbedrag.

Na 1 jaar kan de maandelijkse vastrechtvergoeding kosteloos worden stopgezet. Dit betekent echter ook dat er geen diensten meer geleverd kunnen worden via de glasvezelverbinding. De verbinding wordt op dat moment gedeactiveerd. Wanneer u de verbinding opnieuw wilt activeren kunt u wederom kiezen voor de maandelijkse vastrechtvergoeding of alsnog kiezen voor het eenmalige afkoopbedrag (niet geïndexeerd) dat gold ten tijde van de (voor)inschrijving.

#### 6. Looptijd van het contract

Het contract voor de vastrechtvergoeding dat wij met u sluiten, tenzij anders met u overeengekomen, moet minimaal dezelfde looptijd hebben als uw contract met de telecomaandbieder op glasvezel.

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.

#### 7. Wat zijn de mogelijkheden als ik verhuis?

Als u verhuist zijn er twee scenario's mogelijk:

1. Wij incasseren de eenmalige afkoop zoals deze gold ten tijde van de (voor)inschrijving. Wij incasseren daarna geen maandelijkse vastrechtvergoeding meer.
2. U kunt de maandelijkse vastrechtvergoeding ook overdragen aan de nieuwe bewoners. Hiervoor moeten de nieuwe bewoners toestemming geven via het formulier 'Contractovername Glasvezel Digitale Stad'. Dit formulier kunt u aanvragen via [info@digitale-stad.nl](mailto:info@digitale-stad.nl).

#### 8. Wat zijn de kosten van een na-aansluiting?

Het aanbod voor een glasvezelaansluiting kent een einddatum waarop het aanbod vervalt. U wordt hierover tijdig geïnformeerd. Maakt u binnen deze periode geen gebruik van het aanbod dan wordt er geen glasvezelaansluiting in uw woning gerealiseerd.

Het is mogelijk om na deze periode alsnog een glasvezelaansluiting in uw woning te laten realiseren. Dit noemen wij een na-aansluiting. Wanneer u een na-aansluiting aanvraagt, krijgt u van ons eerst een offerte met de werkelijke aanlegkosten. Na uw akkoord op de offerte wordt de na-aansluiting van uw woning gerealiseerd.

#### 9. Hoe zit het met mijn retourrecht?

Besluit u dat u na het afsluiten van het contract toch geen glasvezelaansluiting wilt afnemen, dan heeft u de mogelijkheid om binnen 14 dagen na de afsluitdatum het contract te annuleren. U moet daarvoor een e-mail sturen naar [info@digitale-stad.nl](mailto:info@digitale-stad.nl). Let op: Het contract dat u wellicht heeft afgesloten met een telecomaandbieder staat hier los van. De opzegging daarvan moet u zelf regelen.

#### 10. Wat is de betalingstermijn?

Wij hanteren standaard een incasso- of betalingstermijn van 14 dagen.

Indien wij de vergoeding of het afkoopbedrag niet automatisch kunnen incasseren en u betaalt niet binnen de betalingstermijn dan sturen wij u een herinnering. Na deze herinnering melden wij u dat er incassokosten in rekening worden gebracht.

Heeft u vragen over de factuur of bent u het niet eens met de factuur dan kunt u een e-mail sturen naar [info@digitale-stad.nl](mailto:info@digitale-stad.nl) of bellen met 0850 711 944. Let op: Wanneer u bezwaar heeft aangetekend tegen een factuur bent u nog steeds verplicht om in de tussentijd de vastrechtvergoeding te blijven betalen.

#### 11. Doen we alleen zaken met de eigenaar van de woning?

Wij doen niet alleen zaken met de eigenaar van de woning, maar wij doen ook zaken met de huurder. Bent u niet de eigenaar van de woning waarin de glasvezelaansluiting wordt gemonteerd, dan rekenen wij erop dat de eigenaar wel akkoord is met montage van de glasvezelaansluiting. Bij twijfel vragen wij u om een schriftelijke verklaring van de eigenaar van de woning. Wij moeten er zeker van zijn dat wij toestemming hebben om de glasvezelaansluiting te kunnen monteren, verbeteren, vervangen of weghalen. Zonder toestemming van de eigenaar van de woning kunnen wij geen glasvezelaansluiting realiseren. Degene die bij ons het contract heeft afgesloten betaalt de maandelijkse vastrechtvergoeding.

#### 12. Wie mag er gebruik maken van de glasvezelaansluiting

De klant met wie wij een overeenkomst hebben gesloten, mag uitsluitend gebruik maken van de glasvezelaansluiting. De afgenomen glasvezelverbinding is niet bedoeld voor verdere ontsluiting naar andere objecten, zoals (vakantie)woningen, aangelegene bedrijfsruimtes, en overige ruimtes, etc.

Het is de klant met betrekking tot de glasvezelaansluiting verboden wholesale activiteiten te ontplooiën en het gebruik van de afgenomen glasvezelaansluiting direct of indirect weder te verkopen aan derden.

Indien de klant in strijd handelt met deze bepaling is dat een reden om de glasvezelaansluiting stop te zetten. Er kan dan geen gebruik meer worden gemaakt van de glasvezelaansluiting.

#### 13. Wie is verantwoordelijk als er meer huishoudens/personen in de woning wonen?

Wij willen vooral duidelijkheid. Als er in een woning meer dan 1 huishouden verblijft of als er meer personen zijn die dezelfde glasvezelaansluiting gebruiken, bijvoorbeeld in een woongemeenschap, moet dat vooraf aan ons worden gecommuniceerd en vragen we of één persoon de verantwoordelijkheid neemt voor naleving van het contract. Tevens heeft de netwerkeigenaar het recht om aanvullende eisen te stellen met betrekking tot de aan te leggen glasvezelverbinding en alsdan een hogere vastrechtvergoeding in rekening te brengen.

#### 14. Accepteren we iedereen als klant?

In principe komt iedereen die is aangeschreven in een aansluitgebied in aanmerking voor een glasvezelaansluiting. Alleen als we gegronde redenen hebben, weigeren we een aanvraag. We wijzen bijvoorbeeld een aanvraag af als de betreffende persoon nog een schuld bij ons heeft, het aanleggen van een glasvezelverbinding onevenredig hoge kosten met zich meebrengt, d.w.z. meer dan 10% van wat normaliter gebruikelijk is, of als het zeer aannemelijk is dat hij of zij de afspraken niet nakomt.

Ook is het mogelijk dat wij geen toestemming krijgen voor graafwerkzaamheden op privéterrein van derden, terwijl die toestemming noodzakelijk is voor het realiseren van uw glasvezelaansluiting. Dit kan betekenen dat wij uw woning niet kunnen aansluiten. Uiteraard informeren wij u hierover en

hebben wij het recht het contract kosteloos te ontbinden, zonder gehouden te zijn aan het betalen van enige vorm van schadevergoeding.

#### 15. Wat doen we bij overlijden?

In geval van overlijden, kunnen wij onze medewerking verlenen op twee manieren:

1. De maandelijkse vastrechtvergoeding wordt door iemand op hetzelfde huisadres administratief overgenomen.
2. De maandelijkse vastrechtvergoeding wordt stopgezet. Ook de verbinding kan dan niet meer worden gebruikt.

#### 16. Kunnen wij de algemene voorwaarden wijzigen?

Wij kunnen de algemene voorwaarden wijzigen. Wij informeren u minimaal 1 maand van tevoren op passende wijze over de voorgenomen wijziging(en).

#### 17. Kunnen wij het contract beëindigen?

Wij beëindigen een contract alleen als er zwaarwegende redenen zijn. Wij kunnen op dat moment de glasvezelaansluiting deactiveren. We houden ons aan een opzegtermijn van minimaal 30 dagen. In de praktijk gaat het vooral om klanten die niet willen of kunnen betalen. Als wij het contract beëindigen kunt u niet langer gebruikmaken van de glasvezelaansluiting. Dat betekent ook dat de telecomaandier 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 telecomaandier dan bent u wel verplicht om de abonnementsgelden aan uw telecomaandier te betalen.

#### 18. 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. 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 Digitale Stad omgaat met uw persoonsgegevens, deze gegevens beschermt en welke rechten u kunt uitoefenen onder de AVG.

Digitale Stad 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.

#### 19. Hoe zit het met storingen en defecten?

Zodra de glasvezelaansluiting is opgeleverd en u een abonnement heeft afgesloten bij een telecomaandier kunt u in geval van storingen en defecten contact opnemen met uw telecomaandier. Zij nemen dan indien nodig contact op met de netwerkbeheerder. We beseffen hoe vervelend het is wanneer u geen gebruik kunt maken van internet, tv, radio of telefonie als gevolg van een storing op het glasvezelnetwerk. U mag van ons redelijkerwijs verwachten dat we er alles aan doen om de storingen of onderbrekingen te voorkomen en proberen het glasvezelnetwerk zo snel mogelijk te herstellen.

In het geval van overmacht of bijzondere omstandigheden kunnen wij de beschikbaarheid van uw netwerkverbinding via de glasvezelaansluiting niet volledig garanderen. U kunt denken aan momenten waarop we onderhoud moeten verrichten of als er schade is ontstaan tijdens bijvoorbeeld graafwerkzaamheden door derden. Het kan zijn dat de netwerkverbinding dan tijdelijk

wordt onderbroken. Dit zijn uitzonderlijke situaties. Wij zijn niet verantwoordelijk voor eventuele storingen bij de telecomaanhouders.

20. Waar meld ik schadegevallen?

Een 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 telecomaanhouders inlicht als u denkt dat er schade is of dat de glasvezelverbinding 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.

21. Wie betaalt reparaties?

Tijdens de aanleg van het glasvezelnetwerk in uw aansluitgebied zijn wij verantwoordelijk voor de glasvezelaansluiting en nemen wij de kosten van reguliere reparatie voor onze rekening. We willen natuurlijk ook vaststellen hoe de schade is ontstaan. Als er 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.

Het is belangrijk dat u zelf nooit sleutelt aan de installatie of verzegelingen verbreekt. Dat is te risicovol. Alleen experts die door ons of de telecomaanhouders worden aangestuurd mogen dat.

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

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

23. Wat als u het oneens bent met ons?

Indien u vindt dat wij ons niet aan de afspraken houden kunt u een klacht indienen. We hopen uiteraard dat het niet zover komt. De klacht moet binnen 8 weken nadat u het probleem heeft ontdekt worden ingediend. U kunt uw klacht sturen naar [info@digitale-stad.nl](mailto:info@digitale-stad.nl) of naar Digitale Stad, Plesmanstraat 6B, 3833 LA Leusden. Wij reageren zo snel mogelijk. In elk geval bevestigen wij binnen 2 weken de ontvangst van uw klacht.