

Algemene Voorwaarden Project Heerenveen (v1.22.1.4)

A. Algemeen

Digitale Stad B.V. (KvK-nummer 70075735) gevestigd te Leusden biedt consumenten en zakelijke afnemers (hierna: 'de afnemers') in de breedste zin van het woord oplossingen op het gebied van connectiviteit. Waar in deze overeenkomst 'u' of 'uw' is vermeld, wordt daarmee de afnemer bedoeld. In samenwerking met verschillende netwerkeigenaren verzorgt Digitale Stad de netwerkcommunicatie tijdens de aanleg van glasvezelnetwerken. Het glasvezelnetwerk wordt aangelegd door een netwerkeigenaar. Een glasvezelnetwerk kan grote hoeveelheden data versturen, is supersnel en uiterst betrouwbaar.

Als uw woning, kantoor of bedrijfsruimte (hierna gezamenlijk aan te duiden als: "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 de netwerkeigenaar. In opdracht van de netwerkeigenaar verzorgt Digitale Stad B.V. (hierna: "Digitale Stad") de voorlichtingscampagne, het inschrijvingsproces en de communicatie naar de eigenaren, bewoners en/of gebruikers (hierna "bewoners") van de woning. Tevens verzorgt Digitale Stad namens de netwerkeigenaar de incasso van een eventueel van toepassing zijnde vastrechtvergoeding of eenmalige afkoop van de vastrechtvergoeding. Digitale Stad is het loket voor alle vragen en zal u desgewenst doorverwijzen naar de juiste stakeholder.

Het fysieke glasvezelnetwerk en de diensten op het glasvezelnetwerk zijn gescheiden. Dit betekent dat het fysieke glasvezelnetwerk door de netwerkeigenaar wordt aangelegd en beheerd. De diensten (internet, televisie en telefonie) op het glasvezelnetwerk worden geleverd door telecomaانبieders. Voor deze diensten moet de afnemer met de telecomaانبieder een abonnement afsluiten.

1. Kosten glasvezelaansluiting

Voor het aansluiten van uw woning op het glasvezelnetwerk en/of het gebruik van het glasvezelnetwerk kan een maandelijkse vergoeding en/of eenmalige bijdrage van toepassing zijn. Dit is afhankelijk van het aansluitgebied. De maandelijkse vergoeding wordt een 'vastrechtvergoeding' genoemd. U heeft in de aansluitgebieden de mogelijkheid om deze vastrechtvergoeding ineens of in maximaal twee keer af te kopen middels een eenmalige bijdrage.

Zodra de glasvezelaansluiting in uw woning is opgeleverd, heeft u in sommige aansluitgebieden twee maanden de tijd om een glasvezelabonnement af te sluiten. Doet u dit niet dan kan het bedrag van de eenmalige bijdrage in rekening gebracht worden. Een en ander is afhankelijk van de voorwaarden voor het betreffende aansluitgebied.

In geval van een na-aansluiting (zie onder B, punt 8) betaalt u bovenop de vastrechtvergoeding of eenmalige bijdrage 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 telecomaانبieder. Voor de dienstverlening van een telecomaانبieder is een fysieke glasvezelaansluiting noodzakelijk. U kunt uitsluitend een glasvezelabonnement afsluiten bij een telecomaانبieder die op het netwerk van de netwerkeigenaar actief is. De netwerkeigenaar is niet verantwoordelijk voor dit glasvezelabonnement, inclusief de daarbij behorende voorwaarden.

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 laat u namens de netwerkeigenaar 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 beëindigd.

Hieronder leggen wij namens de netwerkeigenaar uit wat u als klant kunt verwachten, welke voorwaarden er worden gehanteerd en ook welke afspraken er met u worden gemaakt.

B. Voorwaarden en afspraken

1. Wat mag u van de netwerkeigenaar verwachten?

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

De netwerkeigenaar stuurt een monteur bij u langs die de glasvezelaansluiting in uw huis installeert. U mag verwachten dat de monteur altijd met zorg en in alle redelijkheid te werk gaat. Als er onverhoopt iets aan uw eigendommen kapot gaat of als er schade wordt veroorzaakt tijdens de aanleg van het glasvezelnetwerk zal Digitale Stad dit, als aanspreekpunt via of namens de netwerkeigenaar, doorzetten naar de aannemer die verantwoordelijk is voor oplevering van de glasvezelaansluiting op het specifieke adres.

2. Wat verwachten wij van u?

Wanneer u een contract aangaat, dan dient u akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden. Daarnaast heeft de aannemer namens de netwerkeigenaar uw medewerking nodig voor de installatie. De aannemer dient niet alleen in uw straat en tuin zijn, maar ook in uw woning en dat is uw privégebied. U dient 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 wordt op uw medewerking gerekend. 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.

3. Hoe zit het met de kosten?

Afhankelijk van het aansluitgebied kunnen er kosten verbonden zijn aan oplevering van een glasvezelaansluiting. Het aanbod van de netwerkeigenaar, indien er kosten van toepassing zijn, bestaat uit twee betalingsvarianten:

1. Een maandelijkse vastrechtvergoeding voor onbepaalde tijd, die gedurende de eerste 12 maanden niet opzegbaar is. De hoogte van de vastrechtvergoeding is project/aansluitgebied afhankelijk.
2. Eenmalige bijdrage (afkoop van de vastrechtvergoeding). De hoogte van de eenmalige bijdrage is afhankelijk van het aansluitgebied. U betaalt daarna geen maandelijkse vastrechtvergoeding. De eenmalige bijdrage kan in één of twee termijnen voldaan worden.

Mocht 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 voor het eerst in rekening gebracht en vervolgens geïncasseerd nadat de glasvezelaansluiting in uw woning is opgeleverd. Indien uw glasvezelaansluiting op of voor de 10^e van de maand is opgeleverd dan start de facturatie in dezelfde maand. Wordt uw glasvezelaansluiting na de 10^e van de maand opgeleverd dan start de facturatie in de volgende maand. In beide gevallen wordt het bedrag rond de 25^e van de maand geïncasseerd van het door u opgegeven IBAN-nummer.

Jaarlijks op 1 januari wordt de vastrechtvergoeding geïndexeerd met als maximum de consumentenprijsindex voor Nederland (CPI), die door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) wordt gepubliceerd in november van het voorliggende jaar. Als de index negatief is, vindt er geen indexatie plaats. 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 maandelijks vastrechtvergoeding afkopen of beëindigen?

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

Na 12 maanden kan de maandelijks vastrechtvergoeding kosteloos worden stopgezet. Dit betekent echter ook dat er geen diensten meer geleverd kunnen worden via de glasvezelaansluiting. De aansluiting wordt op dat moment gedeactiveerd. Wanneer u de aansluiting opnieuw wilt activeren kunt u wederom kiezen voor de maandelijks vastrechtvergoeding of alsnog kiezen voor het eenmalige afkoopbedrag (niet geïndexeerd) dat gold ten tijde van de (voor)inschrijving.

6. Looptijd van het contract

De minimale looptijd van het contract het contract voor de vastrechtvergoeding is 12 maanden, tenzij anders met u overeengekomen. Bovendien met het contract minimaal dezelfde looptijd hebben als uw glasvezelabonnement bij de telecomaandbieder.

Wanneer u uw glasvezelabonnement bij 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 of een e-mail te sturen naar de klantenservice van Digitale Stad. U betaalt de vastrechtvergoeding tot het einde van de maand waarin de dienstverlening van de telecomaandbieder stopt. Indien u eerder heeft gekozen voor de eenmalige bijdrage dan 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 namens de netwerkeigenaar de eenmalige bijdrage zoals deze gold ten tijde van de (voor)inschrijving. Wij incasseren daarna namens de netwerkeigenaar geen maandelijks vastrechtvergoeding meer.

2. U kunt de maandelijkse vastrechtvergoeding overdragen aan de nieuwe bewoners. Hiervoor moeten de nieuwe bewoners toestemming geven via het formulier 'Contractovername Glasvezelaansluiting'. Dit formulier kunt u aanvragen bij info@digitale-stad.nl.

Indien bewoners gaan verhuizen na inschrijving en voor oplevering van een glasvezelaansluiting is de bewoner die zich heeft ingeschreven verantwoordelijk en blijft de bewoner het aanspreekpunt voor betaling van de eenmalige bijdrage zoals van toepassing op het specifieke adres. Dit blijft van toepassing tot het moment waarop een ingevuld en ondertekend formulier "Contractovername Glasvezelaansluiting" is ontvangen en bevestigd door Digitale Stad.

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

Het projectaanbod 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 realiseren. Dit noemen wij een na-aansluiting. Wanneer u een na-aansluiting aanvraagt, kijken wij of aanleg mogelijk is en krijgt u 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. 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?

Namens de netwerkeigenaar hanteren wij standaard een incasso- of betalingstermijn van 14 dagen.

Indien wij de vastrechtvergoeding of de eenmalige bijdrage 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 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?

De netwerkeigenaar doet niet alleen zaken met de eigenaar van de woning. Zij 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. De netwerkeigenaar moet er zeker van zijn dat toestemming is gegeven om de glasvezelaansluiting te kunnen monteren, verbeteren, vervangen of weg te halen. Zonder toestemming van de eigenaar van de woning kan er geen glasvezelaansluiting worden gerealiseerd. Degene die het contract heeft afgesloten betaalt de maandelijkse vastrechtvergoeding of de eenmalige bijdrage.

12. Wie mag er gebruik maken van de glasvezelaansluiting

Uitsluitend de klant met wie de netwerkeigenaar een overeenkomst heeft gesloten mag gebruik maken van de glasvezelaansluiting. De afgenomen glasvezelaansluiting is niet bedoeld voor verdere

ontsluiting naar andere objecten, zoals (vakantie)woningen, aangelegen bedrijfsruimtes, 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 meerdere huishoudens/personen in de woning wonen?

Namens de netwerkeigenaar willen wij vooral duidelijkheid. Als er in een woning meer dan één 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 of eenmalige bijdrage 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 bewoners nog een openstaande schuld bij de netwerkeigenaar heeft, het aanleggen van een glasvezelaansluiting onevenredig hoge kosten met zich meebrengt, d.w.z. minimaal 10% meer dan wat normaliter gebruikelijk is, of als het zeer aannemelijk is dat de bewoners de afspraken niet nakomen.

Ook is het mogelijk dat er geen toestemming wordt gegeven voor graafwerkzaamheden op privéterrein van derden, terwijl die toestemming noodzakelijk is voor het realiseren van uw glasvezelaansluiting. Dit kan betekenen dat uw woning niet kan worden aangesloten. Uiteraard informeren wij u hierover en heeft de netwerkeigenaar 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, kan de netwerkeigenaar haar 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 één maand van tevoren op passende wijze over de voorgenomen wijziging(en).

17. Kan het contract worden beëindigd?

De netwerkeigenaar beëindigt een contract alleen als er zwaarwegende redenen zijn. Zij kunnen op dat moment de glasvezelaansluiting deactiveren. Er geldt dan wel een opzegtermijn van minimaal 30 dagen. In de praktijk gaat het vooral om bewoners die niet willen of kunnen betalen. Als het contract wordt beëindigd kunt u niet langer gebruikmaken van de glasvezelaansluiting. Dat betekent ook dat de telecomaandbieder 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 telecomaandbieder dan bent u wel verplicht om de abonnementsgelden aan uw telecomaandbieder te betalen.

Indien u in de toekomst de glasvezelaansluiting weer wilt activeren, kunt u daarvoor een aanvullende vergoeding aan de netwerkeigenaar zijn verschuldigd.

18. Hoe zit het met de privacy?

We krijgen uw (persoons)gegevens, rechtstreeks of via de telecomaandbieder, nadat u akkoord bent gegaan met deze Algemene Voorwaarden. Het gaat om bijvoorbeeld uw naam, uw adres, uw IBAN-nummer, uw e-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. De Privacyverklaring kunt u inzien op de website van Digitale Stad (www.digitale-stad.nl)

Digitale Stad is bevoegd om uw persoonsgegevens te delen met aan haar gelieerde entiteiten. Deze entiteiten zijn alleen bevoegd om u te benaderen met betrekking tot het aanbieden van hun eigen diensten en/of producten in het kade van exploitatie van het glasvezelnetwerk.

19. Hoe zit het met storingen en defecten?

Zodra de glasvezelaansluiting is opgeleverd en u een glasvezelabonnement heeft afgesloten bij een telecomaandbieder kunt u in geval van storingen en defecten contact opnemen met uw telecomaandbieder. Zij nemen dan indien nodig contact op met de netwerkeigenaar.

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 en de netwerkeigenaar redelijkerwijs verwachten dat we er alles aan doen om storingen of onderbrekingen te voorkomen en proberen storingen op het glasvezelnetwerk zo snel mogelijk te herstellen.

In het geval van overmacht of bijzondere omstandigheden kan de netwerkeigenaar 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 noch de netwerkeigenaar zijn niet verantwoordelijk voor eventuele storingen bij de telecomaandbieders.

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. De netwerkeigenaar heeft uw hulp dan nodig. Het is van belang dat u de telecomaandbieder 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 de glasvezelaansluiting niet geactiveerd is met een abonnement bij een telecomaandbieder en er blijkt na aanleg schade te zijn ontstaan dan kan er contact opgenomen worden met Digitale Stad die hier vervolgens melding van zal maken bij de netwerkeigenaar en/of aannemer.

21. Wie betaalt reparaties?

Tijdens de aanleg van het glasvezelnetwerk in uw aansluitgebied zijn de is de aannemer primair verantwoordelijk voor de glasvezelaansluiting en nemen zij de kosten voor aanwijsbare schade veroorzaakt door aanleg van glasvezel voor hun rekening. Zij zullen ook vaststellen hoe de schade is ontstaan en indien gewenst een onafhankelijk schade-expert inschakelen. Als er door uw schuld iets kapot gaat, bijvoorbeeld omdat u een spijker door een glasvezelkabel heeft geslagen, bent u zelf verantwoordelijk. Mogelijk vraagt de netwerkeigenaar u dan om een schadevergoeding. De

netwerkeigenaar rekent 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 de netwerkeigenaar of de telecomaandbieder worden aangestuurd mogen dat doen.

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 de bewoners.

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 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.

Deze algemene voorwaarden hebben uitsluitend betrekking op het Project Borger-Odoorn. De projectnummers zijn 10009 en 10089.