

Algemene Voorwaarden Digitale Stad

A. Algemeen

Digitale Stad B.V. (KvK-nummer 70075735) is gevestigd te Rijssen (hierna “Digitale Stad”). Digitale Stad verzorgt, namens diverse eigenaren van glasvezelnetwerken (hierna “de netwerkeigenaar” of “de netwerkeigenaren”), communicatie met bewoners omtrent de mogelijkheden om aangesloten te worden op het glasvezelnetwerk van de betreffende netwerkeigenaar alsmede de financieel administratieve afhandeling van de gemaakte afspraken hieromtrent.

De fysieke infrastructuur, het glasvezelnetwerk, is eigendom van een netwerkeigenaar. Digitale Stad is zelf geen eigenaar van glasvezelinfrastructuur en verzorgt enkel, in opdracht van de netwerkeigenaar, de communicatie en financieel administratieve afhandeling van gemaakte afspraken.

De fysieke glasvezelinfrastructuur en de diensten die via het glasvezelnetwerk worden geleverd zijn gescheiden. Dit betekent dat de netwerkeigenaar een glasvezelnetwerk laat ontwerpen, aanleggen en beheren. De diensten (o.a. internet en televisie) via het glasvezelnetwerk worden door telecomproviders geleverd. Voor deze diensten sluit u zelf een abonnement af bij een telecomprovider.

1. Kosten glasvezelaansluiting

Voor het aansluiten van uw woning op het glasvezelnetwerk en/of het gebruik van het glasvezelnetwerk van de betreffende netwerkeigenaar kan een maandelijkse vergoeding en/of eenmalige bijdrage van toepassing zijn. Dit is afhankelijk van waar het glasvezelnetwerk is gelegen (het betreffende “aansluitgebied”). Een eventuele maandelijkse vergoeding wordt een ‘vastrechtvergoeding’ genoemd. Indien er een maandelijkse vastrechtvergoeding van toepassing is, heeft u in bepaalde aansluitgebieden ook de mogelijkheid om deze vastrechtvergoeding ineens of in maximaal twee termijnen af te kopen.

In het geval van een na-aansluiting op een reeds aangelegd glasvezelnetwerk (zie onder B, punt 8) ontvangt u van de betreffende netwerkeigenaar een offerte inclusief de (financiële) voorwaarden om de na-aansluiting te realiseren.

Daarnaast dient u voor het gebruik van diensten (bijvoorbeeld internet en televisie) een abonnement af te sluiten bij een telecomprovider. Voor de dienstverlening van een telecomprovider is een fysieke glasvezelaansluiting noodzakelijk. U kunt uitsluitend een dienstenabonnement afsluiten bij een telecomprovider die op het glasvezelnetwerk van de betreffende netwerkeigenaar actief is. De netwerkeigenaar en Digitale Stad zijn niet verantwoordelijk voor de inhoud en (financiële) voorwaarden van het dienstenabonnement.

2. Voorinschrijving

De netwerkeigenaar kan ervoor kiezen om pas te starten met de aanleg of uitbreiding van het glasvezelnetwerk indien een minimaal percentage van de woningen in het aansluit-, dan wel uitbreidingsgebied 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 diverse netwerkeigenaren 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 laat de glasvezelaansluiting in uw woning realiseren. Met een glasvezelaansluiting wordt bedoeld: de glasvezelkabel naar uw woning, alsmede het glasvezelkastje dat in uw woning wordt gemonteerd. Op het glasvezelkastje (de "FTU") kunnen apparaten van telecomproviders worden aangesloten.

De netwerkeigenaar laat een monteur bij u langskomen die de glasvezelaansluiting in uw huis installeert. U mag verwachten dat deze 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 de glasvezelaansluiting zorgt Digitale Stad ervoor dat u in contact wordt gebracht met de schade veroorzaker die uw schademelding in behandeling zal nemen.

2. Wat verwacht de netwerkeigenaar van u?

Wanneer u een contract aangaat, dan dient u akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden. Daarnaast heeft de aannemer die door de netwerkeigenaar wordt ingeschakeld, uw medewerking nodig voor de installatie. De aannemer dient niet alleen in uw straat, maar ook in uw tuin en woning te werken en dat is uw privéterrein. U dient daarom zelf aanwezig zijn of, als u niet kunt, een huisgenoot of iemand anders die u dit toevertrouwt.

De glasvezelaansluiting wordt doorgaans in de meterkast gerealiseerd. De exacte locatie van de aansluiting wordt voorafgaand aan de aanleg vastgesteld door de aannemer die door de netwerkeigenaar wordt ingeschakeld. Indien nodig wordt hiervoor een schouw uitgevoerd.

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 vastrechtvergoeding?

Afhankelijk van de locatie van het glasvezelnetwerk (het aansluitgebied) kan de betreffende netwerkeigenaar kosten in rekening brengen voor het realiseren van een glasvezelaansluiting, een zogeheten vastrechtvergoeding. Deze vastrechtvergoeding betaald u naast de kosten van uw dienstenabonnement bij uw telecomprovider. Indien een vastrechtvergoeding van toepassing is in een aansluitgebied, bestaat het aanbod van de netwerkeigenaar uit twee varianten:

1. Een vastrechtvergoeding die maandelijks bij u wordt geïncasseerd en is gekoppeld aan de looptijd van uw dienstenabonnement bij een provider. De hoogte van de vastrechtvergoeding varieert per aansluitgebied;
2. De afkoop van de maandelijkse vastrechtvergoeding, waarbij de mogelijkheid bestaat om het van toepassing zijnde bedrag van de afkoop ineens of in twee termijnen te voldoen. De hoogte van het bedrag om de maandelijkse vastrechtvergoeding af te kopen varieert per aansluitgebied. U kunt bij Digitale Stad de voorwaarden opvragen voor uw betreffende aansluitgebied. U betaalt daarna geen maandelijkse vastrechtvergoeding (meer). De maandelijkse vastrechtvergoeding die tot dat moment door u is betaald, wordt niet in mindering gebracht op het bedrag van de afkoop.

Wanneer u uw dienstenabonnement bij uw telecomprovider beëindigt, eindigt uw contract met de netwerkeigenaar voor de vastrechtvergoeding niet automatisch. U moet uw contract met de netwerkeigenaar voor de vastrechtvergoeding zelf beëindigen door via telefoon of e-mail contact op

te nemen met de klantenservice van Digitale Stad zodat wij uw opzegging namens de netwerkeigenaar kunnen verwerken. U betaalt de vastrechtvergoeding tot het einde van de maand waarin de dienstverlening van de telecomprovider stopt. Indien u eerder heeft gekozen voor afkoop van de maandelijkse vastrechtvergoeding dan wordt deze niet (gedeeltelijk) terugbetaald door de netwerkeigenaar.

4. Wanneer start de betaling van de vastrechtvergoeding?

De maandelijkse 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. Wat zijn de mogelijkheden als ik verhuis?

Als u verhuist zijn er twee scenario's mogelijk waar u een keuze uit kunt maken:

1. Wij incasseren namens de netwerkeigenaar uw afkoop van de maandelijkse vastrechtvergoeding. U kunt bij Digitale Stad de voorwaarden opvragen voor uw betreffende aansluitgebied. Wij incasseren daarna namens de netwerkeigenaar geen maandelijkse vastrechtvergoeding meer.
2. U kunt de maandelijkse vastrechtvergoeding overdragen aan de nieuwe bewoner(s). Hiervoor moeten de nieuwe bewoners toestemming geven via het daarvoor bestemde formulier dat u en/of de nieuwe bewoners kunt aanvragen bij info@digitale-stad.nl.

Indien u gaat verhuizen na inschrijving en vóór oplevering van uw glasvezelaansluiting blijft u verantwoordelijk én het aanspreekpunt voor de betaling van de maandelijkse vastrechtvergoeding (dan wel afkoop daarvan) voor de woning op het betreffende adres. Dit blijft zo tot het moment waarop een ingevuld en ondertekend formulier "Contractovername Glasvezelaansluiting" is ontvangen en bevestigd door Digitale Stad, namens de netwerkeigenaar.

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

Indien een glasvezelnetwerk reeds is aangelegd en uw woning is initieel niet aangesloten op het betreffende glasvezelnetwerk is het mogelijk om alsnog een glasvezelaansluiting in uw woning te realiseren. Dit wordt een "na-aansluiting" genoemd. Wanneer u een na-aansluiting aanvraagt, zetten wij uw aanvraag door naar de betreffende netwerkeigenaar. De netwerkeigenaar kijkt of aanleg mogelijk is en onder welke (financiële) voorwaarden. Op basis hiervan krijgt u door ons een offerte toegezonden namens de netwerkeigenaar. Na uw akkoord zal een door de netwerkeigenaar geselecteerde aannemer de glasvezelaansluiting naar en in uw woning realiseren.

7. Hoe zit het met mijn retourrecht?

U heeft het recht om uw overeenkomst met de netwerkeigenaar binnen 14 dagen, zonder opgave van redenen, te herroepen. Deze termijn van 14 dagen gaat in op de dag waarop de overeenkomst is gesloten (de afsluitdatum).

Om gebruik te maken van uw herroepingsrecht stuurt u ons vóór het verstrijken van deze termijn een ondubbelzinnige verklaring dat u de overeenkomst met de netwerkeigenaar herroept, bijvoorbeeld per e-mail naar info@digitale-stad.nl. Het is voldoende dat u deze verklaring vóór het einde van de termijn verstuurt.

Heeft u al een bedrag aanbetaald, dan betalen wij dit namens de netwerkeigenaar, zo spoedig mogelijk terug en in elk geval binnen 14 dagen nadat wij uw herroeping namens de netwerkeigenaar hebben ontvangen.

Let op: dit herroepingsrecht ziet uitsluitend op de overeenkomst die u met de netwerkeigenaar bent aangegaan voor de glasvezelaansluiting. Een eventueel apart afgesloten dienstenabonnement bij een telecomprovider staat hier los van; het herroepen of opzeggen daarvan moet u zelf, rechtstreeks bij de betreffende telecomprovider, regelen.

8. Wat is de betalingstermijn?

Namens de netwerkeigenaar hanteren wij voor het incasseren van de vastrechtvergoeding standaard een incasso- of betalingstermijn van 14 dagen na de factuurdatum. Voor de eenmalige kosten voor een na-aansluiting geldt een incasso- of betalingstermijn van 7 dagen na factuurdatum.

Kunnen wij de vastrechtvergoeding of het afkoopbedrag niet automatisch incasseren (bijvoorbeeld omdat de incasso wordt gestorneerd), dan ontvangt u hierover een bericht en heeft u alsnog 14 dagen de tijd om het bedrag zelf te voldoen.

Betaalt u niet binnen deze termijn, dan sturen wij u een schriftelijke betalingsherinnering. Vanaf de dag na ontvangst van deze herinnering heeft u nogmaals 14 dagen de tijd om alsnog te betalen. Betaalt u niet binnen deze nieuwe termijn, dan bent u vanaf dat moment naast het openstaande bedrag ook buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. De hoogte hiervan berekenen wij volgens de wettelijke staffel uit het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van € 40,-. In de betalingsherinnering laten wij u vooraf weten wat dit bedrag in uw geval is. Daarnaast bent u vanaf de oorspronkelijke vervaldatum de wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag, tot het moment van volledige betaling.

Wordt de automatische incasso bij u structureel, dat wil zeggen meer dan twee keer achtereenvolgens, gestorneerd, dan kunnen wij dit aanmerken als een aanwijzing dat u niet kunt of wilt betalen zoals bedoeld in artikel 17, met de gevolgen die daar zijn beschreven.

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 085 485 85 85. Let op: ook als u bezwaar heeft aangetekend tegen een factuur, blijft u verplicht om de vastrechtvergoeding in de tussentijd te blijven betalen.

9. Kan ik als huurder ook een overeenkomst aangaan met de netwerkeigenaar?

De netwerkeigenaar, via Digitale Stad, die hierbij namens en voor rekening van de netwerkeigenaar optreedt, gaat niet alleen overeenkomsten aan met de eigenaar van een woning, maar ook met de huurder. Bent u niet de eigenaar van de woning waarin de glasvezelaansluiting wordt gemonteerd, dan gaan wij ervan uit dat de eigenaar akkoord is met de montage. Bij twijfel vragen wij u om een schriftelijke verklaring van de eigenaar van de woning.

De netwerkeigenaar moet er zeker van zijn dat er toestemming is om de glasvezelaansluiting te monteren, te verbeteren, te vervangen of weg te halen. Zonder deze toestemming kan de glasvezelaansluiting niet worden gerealiseerd. Bent u niet de eigenaar en blijkt achteraf dat de eigenaar geen toestemming heeft gegeven, dan bent u zelf verantwoordelijk voor de gevolgen daarvan en vrijwaart u de netwerkeigenaar én Digitale Stad voor eventuele hieruit voortvloeiende schade of kosten.

Degene die de overeenkomst voor de vastrechtvergoeding met de netwerkeigenaar is aangegaan, blijft verantwoordelijk voor de betaling daarvan. Digitale Stad verzorgt deze incasso namens en voor rekening van de netwerkeigenaar.

10. Wie mag er gebruik maken van de glasvezelaansluiting

Uitsluitend degene (persoon of entiteit op een adres binnen het demarcatiegebied van het betreffende glasvezelnetwerk) 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 door de netwerkeigenaar 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.

11. 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 met de netwerkeigenaar. 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 hoger bedrag voor afkoop van de vastrechtvergoeding in rekening te brengen.

12. Accepteert de netwerkeigenaar iedereen als klant?

In principe komt iedereen die is aangeschreven in een aansluitgebied in aanmerking voor een glasvezelaansluiting. De netwerkeigenaar heeft geen aansluitverplichting. De netwerkeigenaar kan gegronde redenen hebben om een aanvraag voor een glasvezelaansluiting te weigeren. De netwerkeigenaar wijst bijvoorbeeld een aanvraag af als de bewoner nog een openstaande schuld bij de netwerkeigenaar heeft, het aanleggen van een glasvezelaansluiting onevenredig hoge kosten met zich meebrengt of als het zeer aannemelijk is dat de bewoner de afspraken niet nakomt.

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.

13. Wat doet de netwerkeigenaar 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 (conform de procedure bij een verhuizing onder 5).
2. De maandelijkse vastrechtvergoeding wordt stopgezet.

14. Kunnen de Algemene Voorwaarden worden gewijzigd?

Digitale Stad kan, in overleg met de netwerkeigenaar/netwerkeigenaren, deze Algemene Voorwaarden wijzigen. Wij informeren u hierover minimaal 1 maand van tevoren, op passende wijze (bijvoorbeeld per e-mail of via een bericht op onze website).

Is een wijziging voor u nadelig, dan heeft u het recht om de overeenkomst kosteloos op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat. U maakt hiervan gebruik door dit binnen 1 maand na de aankondiging schriftelijk aan ons te laten weten, bijvoorbeeld via info@digitale-stad.nl. Dit opzegrecht geldt niet voor wijzigingen die:

- noodzakelijk zijn om te voldoen aan wet- of regelgeving; of
- niet nadelig voor u zijn, of van louter administratieve of redactionele aard zijn.

Wijzigingen in de hoogte van de vastrechtvergoeding zelf vallen niet onder dit artikel; die worden geregeld in artikel 4.

15. Kan het contract worden beëindigd?

De netwerkeigenaar kan het contract beëindigen als daarvoor een zwaarwegende reden bestaat. Daarvan is in ieder geval sprake van als u, ondanks de aanmaning bedoeld in artikel 10, de vastrechtvergoeding niet (volledig) betaalt, als u handelt in strijd met het verbod op wholesale-gebruik of doorverkoop (artikel 12), of als sprake is van fraude of ernstig misbruik van de glasvezelaansluiting.

Bij niet-betaling deactiveert de netwerkeigenaar de glasvezelaansluiting eerst tijdelijk (opschorting), met een termijn van minimaal 30 dagen na de aanmaning. Betaalt u binnen deze termijn het volledige openstaande bedrag, dan wordt de aansluiting weer geactiveerd. Betaalt u niet, dan kan de netwerkeigenaar het contract definitief beëindigen.

Bij fraude of ernstig misbruik kan de netwerkeigenaar het contract met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder de opzegtermijn van 30 dagen in acht te nemen.

De netwerkeigenaar informeert u schriftelijk over de beëindiging en de reden daarvoor.

Als het contract wordt beëindigd, kunt u niet langer gebruikmaken van de glasvezelaansluiting. Dat betekent ook dat de telecomprovider 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 telecomprovider, dan bent u wel verplicht om de abonnementsgelden aan uw telecomprovider te betalen.

Wilt u de glasvezelaansluiting op een later moment weer laten activeren, dan is dit alleen mogelijk nadat eventuele openstaande bedragen zijn voldaan, en kan de netwerkeigenaar hiervoor een aanvullende vergoeding in rekening brengen. Was de beëindiging het gevolg van fraude of misbruik, dan is de netwerkeigenaar niet verplicht de aansluiting opnieuw te activeren.

16. Hoe zit het met mijn privacy?

Wij ontvangen uw (persoons)gegevens, rechtstreeks, nadat u akkoord bent gegaan met deze Algemene Voorwaarden. Het gaat bijvoorbeeld om uw naam, adres, bankrekeningnummer, e-mailadres en telefoonnummer, zoals u die bij uw aanmelding heeft opgegeven.

Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en houden ons daarbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Telecommunicatiewet en overige relevante wetgeving. In onze Privacyverklaring staat uitgebreid beschreven hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan, deze beschermen en welke rechten u onder de AVG kunt uitoefenen.

Wij delen uw gegevens met de netwerkeigenaar, voor zover dat nodig is voor de aanleg, het beheer en de facturatie/incasso van uw glasvezelaansluiting.

17. Hoe zit het met storingen en defecten?

Zodra de glasvezelaansluiting is opgeleverd en u een abonnement heeft afgesloten bij een telecomprovider, kunt u bij storingen en defecten contact opnemen met uw telecomprovider. Zij nemen contact op met de beheeraannemer en de landelijke storingsdienst. Zij zorgen vervolgens voor het oplossen van de storing.

De netwerkeigenaar is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van het fysieke glasvezelnetwerk en doet er alles aan om storingen en onderbrekingen te voorkomen en, als deze zich toch voordoen, het netwerk zo snel mogelijk te herstellen. De netwerkeigenaar heeft hiertoe een overeenkomst gesloten met een beheeraannemer. Digitale Stad is niet verantwoordelijk voor storingen op het glasvezelnetwerk of voor storingen bij de telecomprovider, hiervoor dient u zelf contact op te nemen met uw telecomprovider.

In geval van overmacht wordt de nakoming van de verplichtingen van de netwerkeigenaar opgeschort zolang de overmachtstoestand voortduurt, zonder dat de netwerkeigenaar hiervoor aansprakelijk is of een schadevergoeding verschuldigd is. Van overmacht is onder meer sprake bij: storingen of schade veroorzaakt door derden (bijvoorbeeld graafwerkzaamheden), extreme weersomstandigheden, brand, overheidsmaatregelen, stakingen, uitval van energie- of datanetwerken van derden, en gepland onderhoud. Deze opsomming is niet uitputtend.

Duurt de overmachtstoestand onafgebroken langer dan 60 dagen, dan heeft u het recht om de overeenkomst voor de vastrechtvergoeding kosteloos te beëindigen. Dit laat onverlet uw eventuele rechten jegens uw telecomprovider uit hoofde van uw eigen abonnement.

18. 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 in dat geval uw hulp nodig. Het is daarom van belang dat u uw telecomprovider inlicht zodra u vermoedt dat er schade is aan de glasvezelaansluiting of dat de glasvezelverbinding niet goed werkt. Meld mogelijke schade of onregelmatigheden zo snel mogelijk. Indien nodig maakt de beheeraannemer voor uw aansluitgebied met u een afspraak voor een monteursbezoek.

Meldt u schade niet tijdig, terwijl u daarvan redelijkerwijs op de hoogte had kunnen zijn, en ontstaat daardoor extra schade, dan kan deze extra schade voor uw rekening komen (zie artikel 19).

19. Wie betaalt reparaties?

De netwerkeigenaar is verantwoordelijk voor de glasvezelaansluiting, ook na oplevering, en neemt de kosten van reguliere reparatie voor zijn rekening. De netwerkeigenaar stelt vast hoe de schade is ontstaan.

Is de schade ontstaan door uw schuld, bijvoorbeeld omdat u een spijker door een glasvezelkabel heeft geslagen, dan bent u verantwoordelijk voor de schade en kan de netwerkeigenaar u om een schadevergoeding vragen. Hetzelfde geldt als u niet tijdig heeft gemeld dat er iets mis was terwijl u dat redelijkerwijs had kunnen weten, en daardoor extra schade is ontstaan (zie artikel 18).

Is de schade veroorzaakt door een derde, bijvoorbeeld een door u ingeschakelde aannemer, dan kan de netwerkeigenaar de kosten van herstel op u of op die derde verhalen.

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 de netwerkeigenaar of de telecomprovider worden aangestuurd, mogen dat.

20. Wat als een situatie niet in deze Algemene Voorwaarden is geregeld?

We beseffen dat deze Algemene Voorwaarden nooit helemaal volledig kunnen zijn. Is een voorval of probleem hier niet omschreven, dan treffen de netwerkeigenaar en Digitale Stad, ieder voor het onderdeel waarvoor zij verantwoordelijk zijn, een passende regeling. We zoeken samen met u in alle redelijkheid naar een oplossing en hechten groot belang aan een goede relatie met onze klanten.

Blijkt een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar, dan blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De netwerkeigenaar en Digitale Stad vervangen de betreffende bepaling dan door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling.

21. Wat als u het oneens bent met ons of de netwerkeigenaar?

Vindt u dat wij, of de netwerkeigenaar, ons niet aan de afspraken houden, dan 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, Postbus 59, 7460AB Rijssen. Wij reageren zo snel mogelijk en bevestigen in elk geval binnen 2 weken de ontvangst van uw klacht.

Gaat de klacht over de netwerkeigenaar, dan leggen wij deze zo nodig aan de netwerkeigenaar voor en houden wij u op de hoogte van de afhandeling.

Komen we er samen niet uit, dan kunt u het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter. Op deze Algemene Voorwaarden en op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.