

## **Bijlage - Algemene Voorwaarden Vastrechtvergoeding buitengebied (versie 01-01-2019)**

### **Algemeen**

GNB Lingewaard B.V. bouwt een glasvezelnetwerk in uw gemeente. Dit nieuwe netwerk 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. Voor de vraagbundeling werkt GNB Lingewaard B.V. samen met Digitale Stad B.V. Tevens heeft GNB Lingewaard B.V. de Digitale Stad B.V. opdracht gegeven om de maandelijkse vastrechtvergoeding bij u te incasseren.

Het fysieke glasvezelnetwerk en de diensten op het glasvezelnetwerk zijn gescheiden. Dit betekent dat het fysieke netwerk door GNB Lingewaard B.V. wordt aangelegd en beheerd. Voor het aansluiten van uw woning op glasvezel en het gebruik ervan betaalt u een bijdrage. De kosten voor het aansluiten van uw woning op het glasvezelnetwerk noemen wij de 'vastrechtvergoeding'.

De diensten (internet, televisie en telefonie) op het glasvezelnetwerk worden aangeboden door serviceproviders. Voor de dienstverlening van de serviceproviders is een fysieke glasvezelaansluiting noodzakelijk. Andersom bent u ook verplicht om een abonnement af te sluiten met één van de serviceproviders die op het netwerk van GNB Lingewaard B.V. beschikbaar zijn om een aansluiting te kunnen krijgen op het glasvezelnetwerk. Wanneer u zich aanmeldt bij de serviceprovider, wordt de vastrechtvergoeding door Digitale Stad B.V. namens GNB Lingewaard B.V. bij u geïncasseerd. Als u niet binnen 2 maanden een abonnement afsluit bij een van de serviceproviders op het netwerk van de netwerkeigenaar, wordt alsnog het eenmalige tarief bij u in rekening gebracht.

Hieronder leggen wij uit wat u als klant van ons kunt verwachten en ook welke afspraken wij met u maken.

### **Voorwaarden en afspraken**

#### **Wat mag u van ons verwachten?**

GNB Lingewaard B.V. installeert, beheert en onderhoudt een glasvezelaansluiting naar uw woning. De belangrijkste onderdelen voor 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 tezamen. Op deze glasvezelaansluiting kunnen apparaten van de serviceproviders 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, wordt de schade door ons hersteld of vergoed.

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

Wanneer u een contract met ons aangaat, dan 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.

De glasvezelaansluiting komt meestal in de meterkast. Voorafgaand aan de aanleg wordt dit definitief vastgesteld door de aannemer van GNB Lingewaard B.V.

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.

### Hoe zit het met de kosten?

Het aanbod bestaat uit twee betalingsvarianten:

1. U kunt kiezen om het bedrag in één keer af te kopen. De hoogte van de eenmalige bijdrage is project afhankelijk. U betaalt daarna geen maandelijkse vastrechtvergoeding.
2. U kunt kiezen om maandelijks een vast bedrag (de vastrechtvergoeding) inclusief BTW te betalen. De hoogte van het maandelijks te betalen bedrag (de vastrechtvergoeding) is project afhankelijk.

U heeft voor de tweede betalingsvariant gekozen.

### Wanneer start de betaling van de vastrechtvergoeding?

De kosten van de glasvezelaansluiting, worden in rekening gebracht nadat de aansluiting in uw woning gemaakt is. Wanneer uw glasvezelaansluiting op of voor de 10<sup>e</sup> van de maand is geïnstalleerd, start de facturatie in dezelfde maand. Anders volgt de facturatie in de eerst volgende maand. In beide gevallen wordt het bedrag rond de 25<sup>e</sup> van de maand afgeschreven van uw bankrekening.

Het maandbedrag (inclusief btw ) hebben we per 1 januari 2019 vastgesteld. Dit bedrag passen we, jaarlijks, op 1 januari, aan conform de geldende inflatie-index voor consumentenprijzen die het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) berekent. 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.

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

Wanneer u een maandelijkse vastrechtvergoeding aan ons betaalt, heeft u altijd de mogelijkheid om de maandelijkse vastrechtvergoeding alsnog af te kopen. U betaalt dan het eenmalige tarief zoals dat gold ten tijde van de vraagbundelingscampagne. Wanneer u alsnog 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.

Na 1 jaar kan de vastrechtvergoeding kosteloos worden stopgezet. Dit betekent echter ook dat er geen diensten meer worden geleverd over de verbinding. De verbinding wordt op dat moment gedeactiveerd. Wanneer u de verbinding opnieuw wilt activeren kan er gekozen om wederom de maandelijkse vastrechtvergoeding te betalen of alsnog het eenmalige tarief te betalen zoals dat gold ten tijde van de vraagbundelingscampagne.

### Wat zijn de mogelijkheden als ik verhuis?

Er zijn twee scenario's mogelijk:

1. U betaalt het eenmalige tarief zoals dat gold ten tijde van de vraagbundelingscampagne. U betaalt daarna geen maandelijkse vastrechtvergoeding meer.
2. U kunt de maandelijkse vastrechtvergoeding ook overdragen naar de nieuwe bewoners. Hiervoor moeten de nieuwe bewoners toestemming geven via een wijzigingsformulier. Dit formulier kunt u bij ons aanvragen via [info@digitale-stad.nl](mailto:info@digitale-stad.nl).

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

Het aanbod voor een glasvezelaansluiting kent een einddatum waarop het verval, hierover wordt u

tijdig geïnformeerd. Maakt u binnen deze periode geen gebruik van het aanbod dan wordt er geen glasvezelaansluiting tot aan/in uw huis gerealiseerd.

Het is mogelijk om, na deze periode, alsnog een glasvezelaansluiting voor uw huis te laten realiseren. Dit noemen wij een na-aansluiting. Het aanbod van betalingsvariant 1 of 2 is niet van toepassing op een na-aansluiting. Wanneer u een na-aansluiting aanvraagt, krijgt u eerst een offerte met de werkelijke aanlegkosten van GNB Lingewaard B.V. Na uw akkoord op en betaling van de offerte, wordt de na-aansluiting van uw huis gerealiseerd. U bent geen maandelijks vergoeding verschuldigd zoals bij Betalingsvariant B.

#### Hoe zit het met mijn 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 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 serviceprovider staat hier los van en de opzegging daarvan moet u zelf regelen.

#### Wat is de betalingstermijn?

GNB Lingewaard B.V. 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 conform de staffel BGK (WIK) met een minimum van € 40,00 exclusief btw.

Voor vragen over de factuur kunt u bellen naar 085-0711944 of mailen naar [info@digitale-stad.nl](mailto:info@digitale-stad.nl). 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.

#### 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. Degene die het contract aangaat betaalt de vastrechtvergoeding. Zonder toestemming kunnen wij geen glasvezelaansluiting realiseren.

#### 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.

#### Accepteren we iedereen als klant?

In principe komt iedereen in het buitengebied in aanmerking voor een glasvezelaansluiting. Alleen als we zeer gegronde redenen hebben, weigeren we een aanvraag. 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. En hoewel het in de praktijk zelden voorkomt, is het mogelijk dat wij geen toestemming krijgen voor graafwerkzaamheden op privéterrein van derden, terwijl die noodzakelijk is 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 ontbonden.

#### Wat doen we bij overlijden?

In het geval van overlijden, kunnen wij onze medewerking verlenen op twee manieren. De maandelijkse vastrechtvergoeding wordt door iemand op hetzelfde huisadres administratief overgenomen. De andere mogelijkheid is om de maandelijkse vastrechtvergoeding op dit adres te stoppen.

#### Kunnen wij de voorwaarden wijzigen?

Ja, dit kondigen we per e-mail of brief ruim – minimaal 1 kalendermaand – van tevoren aan.

#### Kunnen wij het contract beëindigen?

GNB Lingewaard B.V. beëindigt een contract alleen als er zwaarwegende redenen zijn. GNB Lingewaard B.V. 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 GNB Lingewaard B.V. het contract beëindigt, kunt u niet langer gebruikmaken van de glasvezelaansluiting. Dat betekent ook dat de serviceprovider 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 serviceprovider dan blijft u wel verplicht om de abonnementsgelden aan uw serviceprovider te betalen.

#### Hoe zit het met de privacy?

Wij ontvangen uw persoonsgegevens om met u een contract aan te gaan voor de vastrechtvergoeding. Uw gegevens worden gedeeld met derden voor facturatie doeleinden en om de glasvezelaansluiting te realiseren.

Wij kunnen uw gegevens ook gebruiken om u in de toekomst te informeren over aanbiedingen op het glasvezelnetwerk of andere gerelateerde diensten.

Uiteraard houden wij ons aan de geldende privacywetgeving.

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

We beseffen hoe vervelend het is wanneer u geen gebruik kunt maken van internet, tv, radio of telefonie mocht er een storing optreden binnen het glasvezelnetwerk. U mag van ons redelijkerwijs verwachten dat we er alles aan doen om storingen of onderbrekingen te voorkomen en 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 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 serviceproviders.

#### Waar meld ik schadegevallen?

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 serviceprovider inlicht als u denkt dat er schade is of dat de glasvezelverbinding van GNB Lingewaard B.V. 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.

#### Wie betaalt reparaties?

GNB Lingewaard B.V. is verantwoordelijk voor de glasvezelaansluiting en neemt daarom de kosten van reguliere reparatie voor haar 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 belangrijkste is dat u zelf nooit sleutelt aan de installatie of verzegelingen verbreekt. Dat is te risicovol. Alleen experts die door GNB Lingewaard B.V. of de serviceprovider worden aangestuurd mogen dat.

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

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.

### Wat als u het oneens bent met ons?

We hopen uiteraard dat het niet zover komt. Indien u vindt dat GNB Lingewaard B.V. zich niet aan de afspraken houdt kunt u een klacht indienen. Dat moet dan per brief of e-mail binnen 8 weken nadat u het probleem heeft ontdekt. U kunt uw klacht sturen naar [info@digitale-stad.nl](mailto:info@digitale-stad.nl) of per post naar de Digitale Stad **De Mulderij 14, 3831 NV** Leusden. Wij reageren zo snel mogelijk, in elk geval bevestigen wij binnen 2 weken de ontvangst van uw klacht.