



Netwerk
KABELNOORD

Algemene Voorwaarden

Algemene Voorwaarden van toepassing op alle netwerkdiensten van N.V. Kabeltelevisie Noord-Oost Friesland en Kabelnet Noord B.V. In dit document leest u welke regels van toepassing zijn als u ons netwerk gebruikt. Let op, deze Algemene Voorwaarden gelden voor het gebruik van het glasvezelnetwerk.

Meer informatie

Meer informatie over onze diensten vindt u op www.netwerkkabelnoord.nl. Voor vragen over deze voorwaarden of meer informatie kunt u contact opnemen met onze klantenservice.

Inhoudsopgave

1. Informatie over uw aansluiting	4
2. Aanvragen en levering van een glasvezelaansluiting	5
3. Wijziging van een glasvezelaansluiting	6
4. Kosten van een aansluiting	7
Ad. 1: Aanlegkosten	7
Ad. 2 : Netwerkvergoeding	7
Ad. 3: Gebruik van de glasvezelaansluiting	7
Ad. 4 : Abonnementskosten bij uw ISP	7
5. Hoe lang loopt uw overeenkomst?	8
6. Wijzigingen van de overeenkomst	8
7. Werkzaamheden	8
8. Storingen	9
9. Betaling	9
10. Aansprakelijkheid	10
10.1 Wanneer zijn wij aansprakelijk?	10
10.2 Wanneer zijn wij niet aansprakelijk?	10
10.3 Wanneer bent u aansprakelijk?	10
10.4 Melden van schade	10
11. Overmacht	11
12. Heeft u een klacht?	11
13. Privacy	12
13.1 Wij verwerken uw gegevens om onze diensten te kunnen leveren	12
13.2 Verwerking voor commerciële doeleinden	12

1. Informatie over uw aansluiting

N.V. Kabeltelevisie Noord-Oost Friesland (KvK-nummer 01078264) en Kabelnet Noord B.V. (KvK-nummer 01078262), beide gevestigd te Dokkum en handelend onder de naam Netwerk Kabelnoord (hierna: '**Netwerk Kabelnoord**') bouwen en beheren glasvezelnetwerken. Een glasvezelnetwerk kan grote hoeveelheden data versturen en is uiterst betrouwbaar. Als uw woning is aangesloten op ons glasvezelnetwerk, dan kunt u gebruikmaken van diensten zoals internet, televisie, telefonie en zakelijke diensten met de hoogste kwaliteit.

Het fysieke glasvezelnetwerk en de diensten op het glasvezelnetwerk zijn gescheiden. Dit betekent dat het fysieke netwerk door Netwerk Kabelnoord wordt aangelegd en beheerd. De diensten (internet, televisie en telefonie) op het glasvezelnetwerk worden geleverd door Internet Service Providers (hierna: 'ISP's'). Met de door u gekozen service provider sluit u een afzonderlijke overeenkomst af met andere (algemene) voorwaarden.

Netwerk Kabelnoord installeert, beheert en onderhoudt het glasvezelnetwerk en de glasvezelaansluiting naar (en in sommige gevallen tot in) uw pand. De belangrijkste onderdelen van een glasvezelaansluiting zijn de buizen en kabels die wij in de grond leggen, inclusief de oranje glasvezelkabel die (eventueel deels in uw eigen grond) tot in uw woning loopt en eindigt in het glasvezelaansluitpunt. Met een glasvezelaansluiting bedoelen wij de glasvezelkabel én het glasvezelaansluitpunt. De glasvezelaansluiting is en blijft te allen tijde eigendom van Netwerk Kabelnoord. Op het glasvezelaansluitpunt kunnen apparaten van ISP's worden aangesloten. De apparaten van ISP's zijn geen eigendom van Netwerk Kabelnoord.

2. Aanvragen en levering van een glasvezelaansluiting

NAls uw pand niet (meer) op het netwerk van Netwerk Kabelnoord is aangesloten en u wenst deze aansluiting alsnog te laten realiseren, dan kunt u een aanvraag voor een glasvezelaansluiting indienen via onderstaande kanalen:

- aanvraag@netwerkkabelnoord.nl
- www.mijnaansluiting.nl
- www.netwerkkabelnoord.nl
- telefonisch via 0519-701701

Wij nemen uw aanvraag vervolgens in behandeling. Het kan voorkomen dat de kosten voor aanleg dermate groot zijn dat rendabele exploitatie ervan niet mogelijk is. In die uitzonderlijke gevallen vragen wij een eenmalige bijdrage van de aanvrager. Dit doen wij doormiddel van het sturen van een offerte. Op uw offerte treft u een bedrag aan dat als eenmalige bijdrage van de aanvrager geldt (hierna: "**Eigen Bijdrage**"). Mits u akkoord bent met de offerte dient u deze getekend retour te sturen naar Netwerk Kabelnoord. Daarnaast bent u als aanvrager verplicht om een abonnement te kiezen bij een van de beschikbare ISP's. De combinatie van een ondertekende offerte en een keuze voor een ISP geldt als opdracht tot het realiseren van de glasvezelaansluiting (hierna: "**Akkoordverklaring**").

In uitzonderlijke gevallen kunnen wij terugkomen op een uitgebrachte offerte, bijvoorbeeld wanneer specifieke informatie ten tijde van het uitbrengen van de offerte ontbrak. Dan brengen wij een nieuwe offerte uit, waarin rekening wordt gehouden met de nieuwe situatie. Wanneer u niet akkoord gaat met de vernieuwde offerte, betalen wij het eventueel betaalde bedrag terug. Wanneer een glasvezelaansluiting toch niet mogelijk blijkt, brengen wij u daarvan uiteraard op de hoogte. Na uw akkoordverklaring heeft u 14 dagen bedenktijd. Als u in deze periode gebruik maakt van uw herroepingsrecht vernietigen wij uw getekende offerte en staken wij het uitvoeringsproces. Als u na het verlopen van de bedenktijd van 14 dagen om welke reden dan ook afziet van de realisatie van de glasvezelaansluiting, kunnen wij kosten bij u in rekening brengen.

De realisatie van een nieuwe glasvezelaansluiting wordt uitgevoerd in een aantal stappen. Hieronder treft u een weergave aan van de te volgen stappen:



3. Wijziging van een glasvezelaansluiting

Als u de glasvezelaansluiting van uw pand wilt laten verplaatsen of verwijderen, dan kunt u daarvoor

een aanvraag doen via onderstaande kanalen:

- aanvraag@netwerkkabelnoord.nl
- www.mijnaansluiting.nl
- www.netwerkkabelnoord.nl
- telefonisch via 0519-701701

Wij sturen u vervolgens een passende offerte op basis van te maken kosten. Na uw akkoord op onze offerte zullen wij de werkzaamheden inplannen en uitvoeren.

4. Kosten van een aansluiting

De kosten voor het gebruik van een glasvezelaansluiting zijn opgebouwd uit:

1. Aanlegkosten;
2. Netwerkvergoeding,
3. Gebruik van de glasvezelaansluiting en;
4. Abonnementskosten bij uw ISP.

Ad. 1 : Aanlegkosten

Hieronder verstaan wij de kosten voor het fysiek realiseren van de glasvezelaansluiting tot in uw pand, de investering van Netwerk Kabelnoord en de eventuele Eigen Bijdrage.

Ad. 2 : Netwerkvergoeding

Voor percelen in het buitengebied kan een verplichte Netwerkvergoeding van toepassing zijn. Op www.netwerkkabelnoord.nl kunt u aan de hand van uw postcode controleren of deze Netwerkvergoeding van toepassing is en wat de hoogte van de Netwerkvergoeding is. De Netwerkvergoeding wordt per maand in rekening gebracht zo lang u gebruikmaakt van de glasvezelaansluiting met een maximum van 30 jaar. De Netwerkvergoeding kan afgekocht worden. De Netwerkvergoeding wordt niet geïndexeerd.

Er zijn drie situaties mogelijk:

1. De Netwerkvergoeding op uw perceel is eerder afgekocht. U betaalt geen (maandelijkse) Netwerkvergoeding.
2. De Netwerkvergoeding op uw perceel is niet afgekocht. U betaalt eenmalig een bedrag na ingebruikname van het glasvezelaansluitpunt. Netwerkvergoeding op uw perceel is daarmee afgekocht. U of toekomstige gebruikers van de het glasvezelaansluitpunt betalen geen (maandelijkse) Netwerkvergoeding
3. De Netwerkvergoeding op uw perceel is niet afgekocht. U betaalt maandelijks €15 Netwerkvergoeding zo lang u gebruik maakt van uw glasvezelaansluiting. Bij beëindiging van het gebruik stopt de maandelijkse betaling van de Netwerkvergoeding. Het perceel wordt hiermee niet afgekocht. Als er in de toekomst opnieuw gebruik wordt gemaakt van de glasvezelaansluiting dient u opnieuw €15 per maand te betalen met een maximum van 30 jaar.

Ad. 3 : Gebruik van de glasvezelaansluiting

U betaalt niet voor het gebruik van de glasvezelaansluiting. Uw ISP heeft een overeenkomst met Netwerk Kabelnoord en betaalt deze kosten.

Ad. 4 : Abonnementskosten bij uw ISP

Voordat Netwerk Kabelnoord overgaat tot aanleg van uw glasvezelaansluiting, is het nodig dat u een dienst afsluit bij een ISP.

Op www.netwerkkabelnoord.nl kunt u aan de hand van uw postcode onze gecontracteerde ISP's zien en een keuze maken. U sluit een afzonderlijk contract met uw ISP.

5. Hoe lang loopt uw overeenkomst?

Het gebruik van de glasvezelaansluiting is gekoppeld aan een abonnement bij een ISP. Als u de overeenkomst met uw ISP beëindigt, wordt de overeenkomst tussen u en Netwerk Kabelnoord per diezelfde datum beëindigd.

6. Wijzigingen van de overeenkomst

Wij kunnen deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen. Als wij dat doen, zullen wij u daarover informeren. Indien u in de zin van de wet kwalificeert als consument, bent u gerechtigd om de overeenkomst binnen 14 dagen na de mededeling aangaande de wijziging te ontbinden. Het voorgaande geldt alleen als het een ingrijpende wijziging van de algemene voorwaarden betreft. Mocht de wijziging uitsluitend noodzakelijk zijn voor onze bedrijfsvoering dan bent u als consument niet gerechtigd om de overeenkomst te ontbinden en zijn wij onverminderd gerechtigd om dergelijke eenzijdige wijzigingen door te voeren. Ook kunnen wij de rechten en verplichtingen van de overeenkomst die wij met u hebben gesloten aan een andere partij overdragen.

7. 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 glasvezelaansluiting. Netwerk Kabelnoord doet dat in overleg met u. De verantwoordelijkheid voor de eventueel benodigde toestemming of medewerking van anderen, zoals pandeigenaren, ligt bij u.

De glasvezelaansluiting is kwetsbaar. Het is daarom niet toegestaan om zelf werkzaamheden (reparaties, verplaatsing, correctie etc.) aan de glasvezelaansluiting te plegen. Doet u dit wel, dan zullen wij de kosten voor herstel van de glasvezelaansluiting bij u in rekening brengen.

Het glasvezelaansluitpunt 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 het glasvezelaansluitpunt.

Netwerk Kabelnoord kan de netwerkverbinding tijdelijk onderbreken als dit noodzakelijk is voor het onderhoud aan het glasvezelnetwerk of de glasvezelaansluiting. Als het gaat om werkzaamheden die wij kunnen voorzien, zullen wij u tijdig informeren.

8. Storingen

In geval van storing van uw diensten dient u contact opnemen met uw ISP.

9. Betaling

De eventuele Eigen Bijdrage wordt door Netwerk Kabelnoord op basis van de door ons opgestelde offerte met u verrekend zodra de glasvezelaansluiting door ons is aangelegd.

De eventuele Netwerkvergoeding wordt door Netwerk Kabelnoord in rekening gebracht op de door u aangegeven wijze per maand of in één keer en vanaf het moment dat de diensten van de door u gekozen ISP actief zijn op uw glasvezelaansluiting.

10. Aansprakelijkheid

10.1 Wanneer zijn wij aansprakelijk?

Wij zijn alleen aansprakelijk voor schade als die schade is ontstaan door opzet of grove schuld en voor schade die volgens de wet aan ons toerekenbaar is.

De aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal het door onze verzekering gedekte bedrag. Bij gebreke van dekking betreft onze aansprakelijkheid maximaal € 1.500 per schadegeval.

10.2 Wanneer zijn wij niet aansprakelijk?

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die hierboven niet genoemd wordt. Gebruikt u de aansluiting voor uw beroep of bedrijf, dan zijn wij niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals bijvoorbeeld omzet 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.

Netwerk Kabelnoord of de door ons ingeschakelde aannemer zijn niet aansprakelijk als zij tijdens de aanleg of onderhoud kabels en leidingen beschadigen die niet bij het kadaster geregistreerd zijn en daardoor niet op een KLIC-melding verschijnen en waarbij u ons niet op de hoogte hebt gebracht van de aanwezigheid en ligging van de betreffende kabels en /of leidingen.

10.3 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 is veroorzaakt. 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.

Als u op eigen initiatief graafwerkzaamheden uitvoert dan bent u aansprakelijk voor de eventuele schade die u toebrengt aan onze glasvezelaansluiting. Om dit te voorkomen moet u de ligging van onze glasvezelaansluiting in kaart brengen voordat u de werkzaamheden uitvoert, hiervoor kunt u een graafmelding (KLIC-melding) doen via het Kadaster op <https://www.kadaster.nl/producten/woning/klic-melding>. Het doen van een graafmelding (KLIC) vrijwaart u niet van aansprakelijkheid, dus ook als u een KLIC melding heeft gedaan blijft u aansprakelijk voor ontstane schade aan onze glasvezelaansluiting. Deze aansprakelijkheid geldt ongeacht de (diepte)ligging van de glasvezelkabel in de grond.

Als er door ons of door onze aannemer werkzaamheden op uw terrein uitgevoerd worden waarbij schade ontstaat aan kabels en leidingen die niet bekend zijn bij het kadaster en daardoor niet in de KLIC verschijnen, dan bent u daarvoor aansprakelijk.

10.4 Melden van schade

Schade door u veroorzaakt aan ons netwerk of aan de glasvezelaansluiting moet u direct aan ons melden via 0519-701701. Wij beoordelen vervolgens of er direct actie nodig is om de schade te herstellen. Wij behouden ons het recht voor de eventueel daarmee gepaarde kosten als schade bij u in rekening te brengen als u schade heeft toegebracht aan ons netwerk of aan de glasvezelaansluiting.

11. 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. Wij stellen u dan schriftelijk op de hoogte.

12. Heeft u een klacht?

Wij hebben zoveel mogelijk vooraf vastgelegd in deze Algemene Voorwaarden en afspraken. Wij beseffen dat deze nooit volledig kunnen zijn. Als een voorval of probleem hier niet is omschreven, treffen wij een regeling. Wij zoeken dan samen met u in alle redelijkheid naar een oplossing. Wij hechten belang aan een goede relatie met onze klanten.

Komt u er niet met ons uit dan kunt u als consument een klacht 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 www.netwerkkabelnoord.nl. Als u niet eerst uw klacht bij ons meldt, neemt de Geschillencommissie NLconnect Internet, TV en Bellen uw klacht niet in behandeling. Wij 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 aan 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, bovendien geldt dat de Rechtbank Noord-Nederland bij uitsluiting bevoegd is om over het betreffende geschil te oordelen, behoudens afwijkende dwingendrechtelijke bepalingen.

13. Privacy

13.1 Wij verwerken uw gegevens om onze diensten te kunnen leveren

Als wij onze dienstverlening uitvoeren, verwerken wij uw gegevens. Bijvoorbeeld uw persoons- en locatiegegevens. Wij houden ons daarbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en Hoofdstuk 11 van de Telecommunicatiewet. U vindt deze onder andere op www.overheid.nl. Hoe wij 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>). Wij kunnen het privacy statement aanpassen als er nieuwe ontwikkelingen zijn. Wij raden u aan het privacy statement regelmatig te lezen. Zo weet u hoe wij uw gegevens verwerken en beschermen.

13.2 Verwerking voor commerciële doeleinden

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