

## Algemene voorwaarden vastrechtvergoeding

Glasdraad Groene Hart B.V. (KvK-nummer 69842043), Glasdraad Drenthe B.V. (KvK-nummer 72221461), Glasdraad Krimpenerwaard B.V. (KvK-nummer 72713925), Glasdraad Landelijk Amsterdam Noord (KvK 7068101), Glasdraad Haarlemmermeer B.V. (KvK-nummer 74116703), Glasdraad Flevoland B.V. (KvK 74174487), Glasdraad Westerkwartier B.V. (KVK 75504901) allen statutair gevestigd te Prinses Margrietplantsoen 87, 2595BR 's-Gravenhage en handelend onder de naam Glasdraad, bouwt een glasvezelnetwerk. 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 zeer hoge kwaliteit.

Het fysieke glasvezelnetwerk en de diensten op het glasvezelnetwerk zijn gescheiden. Dit betekent dat het fysieke netwerk door Glasdraad wordt aangelegd en beheerd. De diensten (internet, televisie en telefonie) op het glasvezelnetwerk worden aangeboden door serviceproviders. Voor de dienstverlening van de serviceproviders is een fysieke glasvezelaansluiting noodzakelijk. U bent verplicht om een abonnement af te sluiten met één van de serviceproviders die op het Glasdraad-netwerk beschikbaar zijn.

### Vastrechtvergoeding

Voor het aansluiten van uw woning op het glasvezelnetwerk en het gebruik ervan betaalt u een bijdrage. De bijdrage voor het aansluiten van uw woning op het glasvezelnetwerk noemen wij de 'vastrechtvergoeding'. Daarnaast dient u voor het gebruik van de diensten (internet, televisie en/ of telefonie) een abonnement af te sluiten bij een serviceprovider. Het aanmeldingsproces kan variëren en is afhankelijk van het gebied

### Vraagbundeling

In een gebied wordt pas gestart met de aanleg van het glasvezelnetwerk wanneer een minimaal percentage van het aantal adressen zich heeft aangemeld. Dit traject noemen wij de vraagbundeling. Glasdraad kondigt vooraf aan waar, wanneer en voor wie de vraagbundeling geldt. Ook bepaalt Glasdraad hoe hoog het minimale percentage aanmeldingen moet zijn. Wanneer dit percentage na afloop van de vraagbundelingsperiode niet wordt behaald, kan Glasdraad ervoor kiezen om geen glasvezelnetwerk aan te leggen. In dat geval wordt het contract dat u tijdens de vraagbundelingsperiode met ons bent aangegaan, beëindigd.

## Voorwaarden en afspraken

### Wat mag u van ons verwachten?

Glasdraad 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?**

Uw medewerking is nodig

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

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.

## **Aansluiting in meterkast**

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

## **Hoe betaald u de vastrechtvergoeding?**

Het aanbod bestaat uit twee betalingsvarianten:

### **Betalingsvariant A**

U kunt kiezen om de vastrechtvergoeding in één keer af te kopen. Dit bedrag is inclusief btw.

### **Betalingsvariant B**

U betaalt een maandelijkse vastrechtvergoeding eventueel (afhankelijk van het gebied) in combinatie met eenmalige aansluitkosten. Alle bedragen zijn inclusief btw.

De bedragen kunnen per gebied verschillen. In de welkomstemail (bevestiging contract) kunt U de geldende tarieven terugvinden.

## **Start betaling vastrechtvergoeding**

De facturatie van de vastrechtvergoeding zal pas na de realisatie van de glasvezelaansluiting starten. Specifiek rond de 4de van de eerstvolgende maand. De vastrechtvergoeding zal rond de 22e van de maand van uw bankrekening worden afgeschreven. Dit is het bedrag van variant A, of het bedrage evt de bedragen van variant B.

De maandelijkse vastrechtvergoeding (inclusief btw) van variant B hebben we per 1 januari 2019 vastgesteld. Dit bedrag passen we, jaarlijks, op 1 januari, aan conform de geldende inflatieindex 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 (Betalingsvariant B) aan ons betaalt, heeft u altijd de mogelijkheid om de maandelijkse vastrechtvergoeding alsnog af te kopen. U betaalt dan het afkoop bedrag minus het mogelijke eenmalige bedrag dat u heeft betaald als onderdeel van Betalingsvariant B. 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.

## Wat zijn de mogelijkheden als ik verhuis?

Er zijn drie scenario's mogelijk:

1. Wanneer u heeft gekozen voor de eenmalige vastrechtvergoeding (Betalingsvariant A), blijft de woning bij verhuizing aangesloten op het glasvezelnetwerk. De nieuwe eigenaar van de woning kan dan zonder vastrechtvergoeding gebruikmaken van de glasvezelaansluiting.
2. Wanneer u heeft gekozen voor de maandelijkse vastrechtvergoeding (Betalingsvariant B), betaalt u het eenmalige bedrag (minus het mogelijk eenmalige bedrag dat deel uitmaakt van Betalingsvariant B. U of de nieuwe eigenaar betaalt daarna geen maandelijkse vastrechtvergoeding meer.
3. Wanneer u heeft gekozen voor de maandelijkse vastrechtvergoeding (Betalingsvariant B), kunt u de maandelijkse vastrechtvergoeding ook overdragen naar de nieuwe bewoners. Hiervoor moeten de nieuwe bewoners toestemming geven via een wijzigingsformulier (SEPA formulier). Dit formulier kunt u downloaden via de website of aanvragen via [info@glasdraad.nl](mailto:info@glasdraad.nl).

## Kosten van een na-aansluiting

Het is mogelijk om, na de vraagbundelingsperiode, alsnog een glasvezelaansluiting voor uw huis te laten realiseren. Dit noemen wij een na-aansluiting. Het aanbod Betalingsvariant B (maandelijks) is niet van toepassing op een na-aansluiting. De vastrechtvergoeding voor een na-aansluiting zal op offertebasis worden vastgesteld. Wanneer u een na-aansluiting aanvraagt, krijgt u eerst een offerte met de werkelijke aanlegkosten van Glasdraad. Na uw akkoord op en betaling van de offerte, wordt de na-aansluiting van uw huis gerealiseerd.

## 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 het herroepingsformulier van de website downloaden en ondertekend opsturen naar Glasdraad B.V, Postbus 186 8320AD Urk. Of scannen en e-mailen naar [info@glasdraad.nl](mailto:info@glasdraad.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.

## Betalingstermijn

Glasdraad hanteert een standaard betalingstermijn van 14 dagen.

## 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 verzorgingsgebied 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?

Glasdraad beëindigt een contract alleen als er zwaarwegende redenen zijn. Glasdraad 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 Glasdraad 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?

### We krijgen rechtstreeks uw gegevens

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 ontvangen uw gegevens, wanneer u zich aanmeldt voor de nieuwsbrief. Wij sturen u alleen nieuwsbrieven die gaan over het glasvezelnetwerk of hieraan direct zijn gerelateerd. Via de nieuwsbrief heeft u de mogelijkheid zich af te melden.

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

Uw persoonsgegevens worden op geen enkele manier gedeeld met overige partijen anders dan het bovengenoemde doel (realisatie en facturatie). Uiteraard houden wij ons aan de geldende privacywetgeving.

## Hoe zit het met storingen en defecten?

### Wat gebeurt er als er storingen optreden?

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.

### Overmacht

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.

### Meld schade bij serviceprovider

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 Glasdraad 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?

Glasdraad 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.

### Niet sleutelen aan installatie

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

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

Wat doen we als iets niet exact in de voorwaarden staat?

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 Glasdraad 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 Glasdraad B.V. Postbus 186 8320AD Urk of emailen naar [info@glasdraad.nl](mailto:info@glasdraad.nl). Wij reageren zo snel mogelijk, in elk geval bevestigen wij binnen 2 weken de ontvangst van uw klacht.

## Herroepingsformulier Glasdraad glasvezelaansluiting

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 dit herroepingsformulier ondertekend opsturen naar Glasdraad B.V. Postbus 186 8320AD Urk. Of scannen en emailen naar [info@glasdraad.nl](mailto:info@glasdraad.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. Zonder een glasvezelaansluiting kunt u geen abonnementen afnemen bij een serviceprovider.

Ondergetekende geeft Glasdraad hierbij de opdracht om het aansluiten van de woning aan het glasvezelnetwerk van Glasdraad per direct geheel en onvoorwaardelijk stop te zetten.

Relatie-nummer \_\_\_\_\_  
Voornaam \_\_\_\_\_  
Tussenvoegsel \_\_\_\_\_  
Achternaam \_\_\_\_\_  
Geboortedatum \_\_\_\_\_  
Straat \_\_\_\_\_ Huisnummer \_\_\_\_\_  
Postcode \_\_\_\_\_ Plaatsnaam \_\_\_\_\_  
Telefoonnummer \_\_\_\_\_  
E-mailadres \_\_\_\_\_

### Voor zakelijke aansluitingen

Bedrijfsnaam \_\_\_\_\_  
KvK-nummer \_\_\_\_\_ BTW nummer \_\_\_\_\_

#### Factuuradres

Straat \_\_\_\_\_ Huisnummer \_\_\_\_\_  
Postcode \_\_\_\_\_ Plaatsnaam \_\_\_\_\_  
E-mailadres \_\_\_\_\_  
Reden opzegging \_\_\_\_\_

Plaats, Datum \_\_\_\_\_

Handtekening \_\_\_\_\_