

Algemene voorwaarden vastrechtvergoeding

I. Algemeen

Glasdraad wordt gevormd door Glasdraad B.V. (KvK-nummer 69842043), 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-nummer 7068101), Glasdraad Haarlemmermeer B.V. (KvK-nummer 74116703), Glasdraad Flevoland B.V. (KvK-nummer 74174487), Glasdraad Westerkwartier B.V. (KvK-nummer 75504901), Glasdraad Bollenstreek B.V. (KvK-nummer 80002188) en Glasdraad Oldambt B.V. (KvK-nummer 80002064), allen statutair gevestigd te Prinses Margrietplantsoen 87, 2595BR 's-Gravenhage. Gemakshalve wordt hierna gesproken van 'Glasdraad'.

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.

Glasdraad beperkt zich tot de aanleg en instandhouding van het fysieke (passieve) gedeelte van het glasvezelnetwerk. Voor het aansluiten van uw woning op het glasvezelnetwerk en het gebruik ervan betaalt u een bijdrage, waaronder de zogenaamde 'vastrechtvergoeding'. De bedragen en varianten kunnen per gebied verschillen en zijn uiteraard terug te vinden op onze website. Meer informatie over de vastrechtvergoeding en andere kosten voor de aansluiting van uw woning op het glasvezelnetwerk vindt u onder het kopje "IV. Vastrechtvergoeding".

Glasdraad verleent vervolgens aan andere telecom bedrijven toegang tot het glasvezelnetwerk. Deze telecom bedrijven (de 'serviceproviders') bieden de elektronische communicatiediensten zoals internet, televisie en telefonie via het glasvezelnetwerk aan.

Dat betekent dat wanneer u (één van deze) diensten wilt afnemen, u 2 contracten aangaat:

1. Een contract met Glasdraad voor de fysieke aansluiting op het glasvezelnetwerk, en betaling van de vastrechtvergoeding; en
2. Een contract met de serviceprovider, in de regel het abonnement voor televisie, internet en/of televisie diensten.

Op onze website kunt u terug vinden welke serviceproviders diensten leveren via ons glasvezelnetwerk. U kunt zich via de website van deze serviceproviders aanmelden. Dit is dus een aparte procedure en anders dan de aanmeldprocedure via onze website.

Op het eerstgenoemde contract, namelijk met Glasdraad voor de fysieke aansluiting op het glasvezelnetwerk en betaling van de vastrechtvergoeding (en/of aanvullende kosten zie onder kopje IV), zijn deze Algemene voorwaarden vastrechtvergoeding ("Algemene voorwaarden") altijd van toepassing.

II. 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; dit wordt ook vermeld in de aankondiging. Wanneer na afloop van de vraagbundelingsperiode blijkt dat dit percentage niet is gehaald, kan Glasdraad ervoor kiezen om geen glasvezelnetwerk aan te leggen. In dat geval wordt het contract tussen u en Glasdraad (zie hierover meer onder het kopje “III. Totstandkoming contract met Glasdraad”) automatisch beëindigd. Uiteraard zullen we dit altijd nog schriftelijk en zo snel mogelijk aan u bevestigen.

III. Totstandkoming contract met Glasdraad

Procedure van totstandkoming

Via onze website kunt u zich aanmelden voor de aansluiting van uw woning. Dit kan zowel in de fase van de vraagbundelingsprocedure als daarna. Het is belangrijk dat u zich realiseert dat wanneer u zich aanmeldt na de vraagbundelingsprocedure, er andere voorwaarden van toepassing zijn. De te betalen vergoeding voor de glasvezelaansluiting zal dan in de regel hoger uitvallen. U kunt dit terugvinden onder het kopje “VII. Aansluiting na de vraagbundeling”.

Om u in de fase van de vraagbundelingsprocedure dan wel in de fase daarna aan te melden, doorloopt u een aanmeldprocedure. In deze procedure wordt eerst via een postcode checker vastgesteld of uw woning inderdaad in aanmerking komt voor de aansluiting op ons glasvezelnetwerk. Alleen als dat het geval is, kunt u zich aanmelden.

Door deze aanmelding, waarbij u akkoord gaat met deze Algemene voorwaarden, komt een contract tussen u en Glasdraad tot stand. Dit contract houdt in dat Glasdraad zich verbindt tot het realiseren van de aansluiting van uw woning op het glasvezelnetwerk en dat u zich verbindt tot het verlenen van uw medewerking daaraan en om voor die aansluiting te betalen (de vastrechtvergoeding, de eenmalige aansluitkosten en eventuele andere kosten). Dit kan op verschillende manieren; zie voor meer informatie het kopje “IV. Vastrechtvergoeding”. U ontvangt van ons de (eerste of enige) factuur nadat uw woning op het glasvezelnetwerk is aangesloten.

Na een succesvolle aanmelding ontvangt u van ons een e-mail ter bevestiging daarvan. Hierin vermelden wij onder meer de hoogte van de verschuldigde vastrechtvergoeding, de door u gekozen betalingsvariant en in het geval u heeft gekozen voor betalingsvariant B ook de hoogte van de eenmalige aansluitkosten. Indien van toepassing wordt in deze e-mail ook vermeld dat en voor welk bedrag u eenmalige activatiekosten bent verschuldigd.

Aanvangstdatum en duur van het contract

Het contract tussen u en Glasdraad komt tot stand op het moment dat u zich succesvol aanmeldt voor de aansluiting van uw woning op het glasvezelnetwerk. Het contract wordt aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimumduur van twee jaar. Gedurende deze twee jaar is het voor Glasdraad en u, behoudens de bijzondere gevallen genoemd in het kopje “VI. Beëindiging contract met Glasdraad”, niet mogelijk om het contract te beëindigen.

Let op: indien u het contract met Glasdraad wil beëindigen voordat het volledige bedrag aan vastrechtvergoeding is voldaan, gelden hiervoor bijzondere regels. Zie hiervoor het kopje “VI. Beëindiging contract met Glasdraad.”

Accepteren we iedereen als klant?

Indien uit de postcodechecker blijkt dat uw woning daarvoor in aanmerking komt, komt u in principe 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 haar betaalverplichtingen niet nakomt.

IV. Vastrechtvergoeding en andere kosten

Voor de aansluiting op het glasvezelnet betaalt u altijd een vastrechtvergoeding. Daar kunnen nog variabele kosten bij komen. Welke kosten u in uw geval aan Glasdraad bent verschuldigd en wat hiervan de hoogte is, kunt u voorafgaand aan uw aanmelding terugvinden op de website. Ook wordt dit per e-mail aan u bevestigd na een succesvolle aanmelding.

Het kan hierbij gaan om de volgende vergoedingen:

Type vergoeding	Hoogte bedrag	Wanneer verschuldigd
Vastrechtvergoeding	Variabel, afhankelijk van aansluitgebied en de gekozen betalingsvariant	Altijd in het geval van aansluiting op glasvezelnetwerk
Aansluitkosten	Variabel, meestal € 100	Eventueel bij het kiezen van betalingsvariant B of C
Omzetkosten	Altijd € 50	Bij het wijzigen van betalingsvariant B naar betalingsvariant A
Eenmalige activatiekosten	Variabel, meestal € 250	In het geval van het niet tijdig afsluiten van een contract met een serviceprovider
Kosten van na-aansluiting	Op basis van een offerte	<ul style="list-style-type: none">In het geval van aanmelding voor aansluiting na de fase van vraagbundeling; ofWanneer de woning die wordt aangemeld voor aansluiting niet wordt aangemerkt als een scope-adres. (*)

(*) Door middel van de postcode checker kunt u vast stellen of uw woning wel of geen scope adres is.

Betaalvarianten vastrechtvergoeding

Bij het doorlopen van de aanmeldprocedure op onze website, kunt u een keuze maken voor de wijze waarop u de vastrechtvergoeding wilt betalen. Er zijn drie verschillende mogelijkheden.

Betalingsvariant A

U betaalt de vastrechtvergoeding in één keer, gelijk nadat uw woning op het glasvezelnetwerk is aangesloten. Dit bedrag is inclusief btw.

Betalingsvariant B

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

Betalingsvariant C

U betaalt de vastrechtvergoeding in twee termijnen; eventueel (afhankelijk van het gebied) in combinatie met eenmalige aansluitkosten. De eerste termijn wordt gefactureerd gelijk nadat uw woning op het glasvezelnetwerk is aangesloten; de tweede termijn één kalenderjaar later. Alle bedragen zijn inclusief btw.

Op de website van Glasdraad wordt vermeld uit welke betaalvarianten u in uw geval kunt kiezen. Ook wordt op de website de hoogte van de vastrechtvergoeding per betaalvariant vermeld, want deze varieert per betalingsvariant.

Indexatie

De maandelijkse vastrechtvergoeding (inclusief btw) wordt jaarlijks op 1 januari verhoogd met de inflatieindex voor consumentenprijzen die het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS, jaarpeil 2015) berekent en publiceert. We kondigen deze aanpassing minimaal één kalendermaand van tevoren aan. Het bedrag dat maandelijks wordt afgeschreven, wordt automatisch aangepast. U hoeft daar verder niets voor te doen.

Start betaling vastrechtvergoeding

U ontvangt van ons de (eerste of enige) factuur nadat uw woning op het glasvezelnetwerk is aangesloten. In de regel is dat rond de 4de van de eerstvolgende maand nadat de aansluiting door Glasdraad is gerealiseerd.

De betaaltermijn van deze factuur is 14 dagen. Omdat de vastrechtvergoeding wordt betaald door middel van een automatische incasso, zal het verschuldigde bedrag rond de 22e van de maand van uw bankrekening worden afgeschreven.

Bij betalingsvariant A gebeurt dit één keer.

Bij betalingsvariant B gebeurt dit maandelijks.

Bij betalingsvariant C gebeurt dit in de eerstvolgende maand na realisatie van de aansluiting en een kalenderjaar later.

Hoe kan ik de maandelijkse betaling van de vastrechtvergoeding aanpassen?

Wanneer u voor een betaling van de vastrechtvergoeding in termijnen (betalingsvariant B of C) heeft gekozen, dan heeft u altijd de mogelijkheid om de maandelijkse vastrechtvergoeding alsnog af te kopen en het resterende bedrag ineens te betalen. U betaalt daarna geen maandelijkse vastrechtvergoeding meer en wijzigt daarmee uw keuze in feite naar betalingsvariant A. De hoogte van het resterende bedrag is afhankelijk van hoeveel u inmiddels al aan vastrechtvergoeding heeft betaald (het eventuele eenmalige bedrag aan aansluit- of andere kosten wordt hierbij dus niet meegerekend).

Indien u uw keuze wijzigt van betalingsvariant B naar betalingsvariant A, dan wijzigt daarmee ook de hoogte van het in totaal verschuldigde bedrag naar het bedrag behorend bij betalingsvariant A. U betaalt dit bedrag, minus de bedragen aan vastrechtvergoeding die u al heeft betaald, in één keer. De kosten voor het wijzigen van uw keuze zijn € 50. Glasdraad kan u een opgave verstrekken van de reeds aan vastrechtvergoeding betaalde bedragen.

Indien u uw keuze wijzigt van betalingsvariant C naar betalingsvariant A dan blijft de hoogte van het totaal te betalen bedrag hetzelfde. U betaalt dan dus gewoon de tweede termijn, maar dan op een eerder tijdstip. Hiervoor bent u geen administratiekosten verschuldigd.

Het is niet mogelijk om van betalingsvariant C naar betalingsvariant B te wijzigen.

Factuur van de serviceprovider

Omdat u een apart contract aangaat met de serviceprovider, ontvangt u daarvan ook een aparte factuur. Glasdraad werkt nauw samen met de serviceproviders met als doel dat de glasvezelaansluiting en de start van de dienstverlening door de serviceprovider zoveel als mogelijk gezamenlijk van start kunnen gaan. In sommige gevallen lukt dat niet en kan het zijn dat u van ons al een factuur ontvangt voordat de serviceprovider is gestart met haar dienstverlening.

V. 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 (zoals een modem) 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 door onze schuld iets aan uw eigendommen kapot gaat tijdens de installatie, wordt de schade door ons hersteld of vergoed.

Omdat de aanleg van een glasvezelnetwerk van veel (externe) factoren afhankelijk is, kunnen wij geen harde datum geven waarop uw woning kan worden aangesloten. Via onze website en andere vormen van communicatie, houden wij u daarom regelmatig op de hoogte van de planning en de voortgang van de aanleg van ons glasvezelnetwerk en wat dat betekent voor de termijn waarop we met u een afspraak kunnen maken voor de monteur en de installatie van de glasvezel in uw woning.

Wat verwachten wij van u?

Wanneer u een contract met ons aangaat, dan gaat u akkoord met deze Algemene voorwaarden en verwachten wij ook dat u zich daaraan houdt. 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 eventuele 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.

VI. Beëindiging contract met Glasdraad

Wat als er onvoldoende aanmeldingen zijn in de vraagbundeling?

Wanneer na afloop van de vraagbundelingsperiode blijkt dat het minimumpercentage voor realisatie van een glasvezelnetwerk niet is gehaald, kan Glasdraad ervoor kiezen om geen glasvezelnetwerk of slechts een gedeelte van het glasvezelnetwerk aan te leggen. U krijgt van ons een schriftelijke bericht of dat betekent dat uw woning niet zal worden aangesloten. In dat geval wordt het contract tussen u en Glasdraad automatisch beëindigd. U hoeft hier niets voor te doen. Ook hoeft u geen vastrechtvergoeding en eventuele aansluitkosten te betalen.

Wat zijn de mogelijkheden als ik verhuis?

Wanneer u verhuist en de nieuwe bewoner wil ook graag gebruik maken van het glasvezelnetwerk van Glasdraad, zijn er de volgende mogelijkheden:

1. U verhuist nadat u de vastrechtvergoeding volledig heeft betaald (betalingsvariant A en na betaling van de tweede termijn bij betalingsvariant C). U en de nieuwe bewoner kunnen zonder bijkomende kosten het contract met Glasdraad overzetten van uw naam naar de naam van de nieuwe bewoner. Via onze website kunt u de wijziging doorgeven. De nieuwe bewoner wordt de nieuwe contractspartij van Glasdraad en hoeft geen vastrechtvergoeding meer te betalen.

2. U verhuist voordat de glasvezelaansluiting is gerealiseerd en/of u het volledige bedrag van de vastrechtvergoeding heeft betaald. Met medewerking van de nieuwe bewoner kunt u via een wijzigingsformulier (SEPA formulier) het contract van Glasdraad van uw naam overzetten naar de naam van de nieuwe bewoner. Dit formulier kunt u downloaden via de website of aanvragen via info@glasdraad.nl. De nieuwe eigenaar wordt de nieuwe contractspartij van Glasdraad en betaalt het openstaande bedrag aan vastrechtvergoeding.

Let op: voor het overzetten van het contract met de serviceprovider moet u in beide gevallen contact opnemen met de serviceprovider.

Wat zijn de mogelijkheden bij overlijden?

In het geval van overlijden, kunnen wij onze medewerking verlenen op twee manieren. Het contract kan door iemand anders op het adres van de overledene worden overgenomen (zie hierboven bij verhuizing). Indien de nabestaande dit niet willen, kunnen de nabestaanden namens de overledene het contract met Glasdraad beëindigen. Dat betekent dat de glasvezelaansluiting niet (langer) is/wordt aangesloten en dat er voor de nabestaande geen verplichting is om de vastrechtvergoeding te (blijven) betalen.

Wat zijn de mogelijkheden als ik om andere redenen geen gebruik meer wil maken van het glasvezelnetwerk van Glasdraad?

Indien u om een andere reden dan hierboven genoemd geen gebruik meer wenst te maken van het glasvezelnetwerk van Glasdraad, bijvoorbeeld omdat u gaat verhuizen en de nieuwe bewoner wenst geen gebruik te maken van het glasvezelnetwerk, dan kunt u het contract met Glasdraad na verloop van de eerste twee jaar met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden beëindigen. Opzegging dient te geschieden tegen de eerste dag van een kalendermaand en te worden verstuurd per post naar Glasdraad B.V., Postbus 186, 8320 AD Urk, of per e-mail naar: info@glasdraad.nl.

Als u bij het beëindigen van het contract met Glasdraad nog niet het gehele bedrag aan vastrechtvergoeding hebt betaald, dan dient u het resterende bedrag te voldoen vóórdat het contract eindigt. Glasdraad zal u in dat geval een opgave verstrekken.

Beëindiging contract door Glasdraad

Glasdraad kan in een aantal gevallen het contract met u beëindigen. Het betreft de volgende situaties:

1. U voldoet niet aan uw contractuele (betaal)verplichtingen. U blijft in dit geval het resterende bedrag aan vastrechtvergoeding verschuldigd aan Glasdraad;
2. Glasdraad legt het glasvezelnetwerk niet aan, omdat uit de vraagbundeling blijkt dat er onvoldoende animo is. In dit geval bent u geen aansluitingskosten of vastrechtvergoeding verschuldigd;
3. Er zijn zwaarwegende technische, juridische of financiële redenen waardoor redelijkerwijs niet van Glasdraad verlangd kan worden dat zij de glasvezelaansluiting naar uw woning realiseert. U moet hierbij denken aan situaties waarin er geen tijdige toestemming kan worden verkregen van een grondeigenaar voor een tracé dat nodig is voor de realisatie van uw glasvezelaansluiting. Een andere situatie zijn de gevallen waarin grond zwaar vervuild is of er bijzondere kostbare boringen of andere kostbare technische afwijkingen noodzakelijk zijn om de aansluiting naar uw woning te realiseren. In al deze gevallen zal Glasdraad zo spoedig mogelijk met u contact opnemen om met u te bespreken of er redelijke alternatieven voorhanden zijn om uw woning aan te sluiten op een breedbandnetwerk en zo ja wat dat betekent voor de termijn waarop uw woning kan worden aangesloten. Indien deze alternatieven niet aanwezig zijn, heeft zowel u als Glasdraad het recht om het contract te beëindigen via een schriftelijk mededeling en met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Uiteraard zijn hier voor u geen verdere kosten aan verbonden.

Let op, als het contract tussen u en Glasdraad eindigt, zal de glasvezelaansluiting worden afgesloten. Dat betekent dat in dat geval ook de serviceprovider geen diensten meer aan u kan leveren. In dat geval dient u contact op te nemen met uw serviceprovider om te bepalen wat dat betekent voor het contract tussen u en de serviceprovider en de door u aan de serviceprovider te betalen abonnementsgelden.

Retourrecht

Besluit u dat u na het afsluiten van een contract met Glasdraad 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:

1. opsturen naar Glasdraad B.V, Postbus 186 8320AD Urk, OF
2. scannen en emailen naar 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.

VII. Aansluiting na de vraagbundeling

Uw bijdrage in het geval van aanmelding na de vraagbundelingsfase

De bedragen van de vastrechtvergoeding zoals vermeld op onze website, zijn alleen van toepassing als u zich tijdens de vraagbundeling heeft aangemeldt voor een aansluiting, deze woning binnen het scopegebied valt (een "scope-adres") en Glasdraad deze aanmelding heeft geaccepteerd.

Na de vraagbundelingsperiode kunt u een verzoek indienen om uw woning alsnog aan te laten sluiten op ons glasvezelnetwerk. Wij noemen dit een 'na-aansluiting'. Ook in het geval van een na-aansluiting betaalt u een eigen bijdrage voor de realisatie en het gebruik van de glasvezelaansluiting. Deze eigen bijdrage wordt door Glasdraad vastgesteld op basis van de offerte van de aannemer die de werkzaamheden zal uitvoeren.

Uw verzoek nemen wij zo spoedig als mogelijk in behandeling. Na uw akkoord op en de betaling van de eigen bijdrage, zullen wij starten met de aanleg van de glasvezelaansluiting naar uw woning. Wij zullen dit schriftelijk aan u bevestigen. Behoudens de mogelijkheid van de betalingsvariant B of C (zie het kopje "IV. Vastrechtvergoeding"), zijn de bepalingen in deze Algemene voorwaarden ook van toepassing op het contract tussen u en Glasdraad met betrekking tot de na-aansluiting.

VIII. Persoonsgegevens

Glasdraad verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens door Glasdraad vindt u op <https://glasdraad.nl/privacy-statement>

IX. 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, televisie, radio of telefoon doordat er een storing optreedt binnen het glasvezelnetwerk. U mag van ons verwachten dat we er redelijkerwijs 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 reparaties 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.

X. Overige zaken

Wie is verantwoordelijk voor het contract met Glasdraad 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.

Kan Glasdraad deze Algemene voorwaarden wijzigen?

Ja, Glasdraad mag de inhoud van deze Algemene voorwaarden wijzigen. U bent in principe aan deze wijzigingen gebonden. Alleen wanneer deze wijzigingen tot gevolg hebben dat we u alleen een dienst kunnen leveren die wezenlijk anders is dan u oorspronkelijk met Glasdraad overeen bent gekomen, mag u het contract met Glasdraad beëindigen per ingangsdatum van de gewijzigde Algemene voorwaarden. Een eventuele wijziging kondigen we per e-mail of brief minimaal één kalendermaand voorafgaand aan de wijzigingen aan.

Wat als zich een situatie voordoet waarin deze Algemene voorwaarden niet voorzien?

We hebben zoveel mogelijk vooraf vastgelegd in deze Algemene voorwaarden. We beseffen dat deze mogelijk nooit helemaal volledig kunnen zijn. Als een voorval of probleem hier niet is omschreven, zoeken we 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 toch vindt dat Glasdraad zich niet aan de afspraken houdt, dan kunt u een klacht indienen. Dat kunt u dan per brief of e-mail doen en moet binnen acht weken nadat u het probleem heeft ontdekt. U kunt uw klacht per post sturen naar Glasdraad B.V., Postbus 186, 8320 AD Urk, of e-mailen naar info@glasdraad.nl. Wij bevestigen de ontvangst van uw klacht binnen twee weken en reageren zo snel mogelijk inhoudelijk op uw klacht.

Herroepingsformulier

Glasdraad glasvezelaansluiting

Besluit u dat u na het afsluiten van een contract met Glasdraad 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

Let op, het contract dat u wellicht heeft afgesloten met een serviceprovider staat hier los van en de opzegging daarvan moet u zelf regelen met de serviceprovider. 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 _____