

## Algemene voorwaarden

### 1. Aansluitvoorwaarden

- a. Indien de afstand tussen de plaats waar aansluiting in het pand wordt afgewerkt en de grens van de erfscheiding meer dan 33 meter bedraagt, zullen meerkosten in rekening worden gebracht. Deze zullen vooraf met u worden besproken.
- b. Indien de afstand tussen het invoerpunt van de glasvezel in het pand en het punt waar de glasvezel wordt afgemonteerd meer dan 10 meter bedraagt, zullen meer kosten in rekening worden gebracht. Deze zullen vooraf met u worden besproken.
- c. Op de plaats waar het glasvezelmodem wordt geplaatst, dient een wandcontact doos met 220 V aanwezig te zijn waarop het modem kan worden aangesloten.

### 2. Service Level Agreement

- a. Vanaf het glasvezelmodem is de klant verantwoordelijk voor het realiseren van een aansluiting op het interne netwerk.
- b. U krijgt een enkelvoudige glasvezelaansluiting die 24/7 op afstand wordt bewaakt met een beschikbaarheid van 99,8% per jaar, met uitzondering van gebeurtenissen buiten de invloedssfeer van GVCN.
- c. De helpdesk is op werkdagen bereikbaar van 8:00 u s'ochtends en 17:00u s'avonds. Voor het melden van storingen is de helpdesk ook buiten kantooruren bereikbaar.
- d. GVCN levert een open netwerk met interconnectie op de Eindhoven Fiber Exchange: elke provider die diensten wil aanbieden op het netwerk is welkom. Gebruikers zijn zelf verantwoordelijk voor de overeenkomst met onafhankelijke service providers.
- e. GVCN levert bij de glasvezelaansluiting een internetverbinding met 100 Mb/s voor normaal gebruik (fair-use). Indien u speciale wensen hebt t.a.v. deze verbinding of diensten, kunt u contact met ons opnemen. Wij zullen ons uiterste best doen speciale wensen te realiseren: wij zijn een netwerk van de gebruikers.

### 3. Installatie en aansluiting

- a. Zo spoedig mogelijk, doch binnen 2 maanden, na ontvangst van uw contract zal GVCN het Aansluitpunt op het adres realiseren ten behoeve van de overeengekomen Dienst.
- b. De levering van Dienst(en) neemt pas aanvang na installatie en activatie van het aansluitpunt.

### 4. Ondersteuning en helpdesk

- a. Het telefoonnummer van de helpdesk is: 040 – 7600144 (zie de sticker op uw glasvezelmodem).
- b. Alvorens onze helpdesk te benaderen adviseren wij u de stappen te volgen op onze storingskaart. Deze ligt bij uw glasvezelmodem of kunt downloaden op [www.glasvezelcompagnie.nl](http://www.glasvezelcompagnie.nl)

## **5. Prijzen en betalingsvoorwaarden**

- a. U dient maandelijks het voor de Dienst(en) verschuldigde bedrag te voldoen via automatische incasso aan Coöperatie Glasvezelcompagnie Nuenen UA.
- b. Uw betalingsverplichting begint op het moment dat de betreffende Dienst geleverd en geactiveerd is.
- c. Betaling dient te geschieden op een door de Coöperatie Glasvezelcompagnie Nuenen UA aan te wijzen Nederlandse bankrekening. GVCN zal u maandelijks elektronisch factureren voor de toegang en de overeengekomen Dienst Internet.
- d. GVCN is gerechtigd de prijzen jaarlijks te verhogen met de CBS indexering voor zakelijke dienstverlening (DPI).
- e. Indien u niet tijdig betaalt, bent u de dag na de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Vanaf dat moment is GVCN gerechtigd om over het openstaande declaratiebedrag de wettelijke rente in rekening te brengen. Bij een niet tijdige betaling bent u verder verplicht om alle kosten voor incasso te voldoen, daaronder inbegrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
- f. GVCN is gerechtigd om levering van de betreffende Dienst(en) te staken totdat u de verschuldigde bedragen voldaan hebt.
- g. Indien u van mening bent dat een factuur van GVCN niet correct is, dient u dit binnen de betalingstermijn gemotiveerd te melden bij GVCN. Na ontvangst van het bezwaar zal GVCN een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Gedurende dit onderzoek hoeft u het betwiste deel van de factuur niet te betalen. Het niet-betwiste deel dient u echter binnen de gewone betalingstermijn te voldoen.

## **6. Het beëindigen van uw glasvezelabonnement**

- a. Het door u afgesloten contract heeft een initiële looptijd van 1 jaar – tenzij vooraf expliciet anders met u is overeengekomen.
- b. Aan het einde van de looptijd wordt het contract stilzwijgend verlengd. Na het einde van de initiële looptijd kan het contract maandelijks opgezegd worden met een opzegtermijn van 2 maanden.
- c. In geval van verhuizing binnen het aansluitgebied zal GVCN op uw verzoek, welke tenminste twee maanden voor de verhuizing moet worden ingediend, de dienst Internet verhuizen naar het nieuwe adres. Indien op het op nieuwe adres geen glasvezelaansluiting beschikbaar is zal GVCN u hierover informeren en volgt een kostenberaming inzake de aansluitkosten.

## **7. Over deze Algemene Voorwaarden**

- a. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van GVCN alsmede op elke Overeenkomst tussen u en GVCN die daaruit voortvloeit, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- b. Indien u bepalingen of voorwaarden stelt bij het sluiten van de Overeenkomst die afwijken van of niet voorkomen in deze Algemene Voorwaarden zijn deze bepalingen of

voorwaarden voor GVCN alleen bindend indien en voor zover deze door GVCN uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

- c. GVCN is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen en aanvullingen treden in werking 30 dagen nadat GVCN ze aan u heeft medegedeeld. GVCN mag deze wijzigingen ook per e-mail aan u versturen. Anders zal GVCN de wijzigingen of aanvullingen schriftelijk aan u mededelen.
- d. Indien een wijziging of aanvulling nadelig voor u is en u deze niet wenst te accepteren, kunt u binnen deze periode van 30 dagen de Overeenkomst opzeggen.
- e. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden in strijd blijkt met dwingend recht of om een andere reden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
- f. Niets uit deze Algemene Voorwaarden zal door GVCN worden uitgelegd op een wijze die in strijd is met dwingend recht uit de Telecommunicatiewet of uit andere toepasselijke wetgeving.

## **8. Toepasselijk recht en geschillen**

- a. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- b. Indien u een klacht heeft naar aanleiding van de Overeenkomst of een Dienst, kunt u deze indienen bij GVCN. GVCN zal hierop binnen 20 werkdagen reageren. Echter, het indienen van een klacht ontslaat u niet van uw contractuele verplichtingen.

## **9. Overige bepalingen**

- a. Informatie en mededelingen op de Website zijn onder voorbehoud van programmeer-, reken- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de Website en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.
- b. Het is u niet toegestaan deze Overeenkomst of de daaruit voortvloeiende verplichtingen over te dragen aan een ander zonder nadere schriftelijke toestemming van GVCN.