

Algemene voorwaarden

I. Algemeen

Glasvezel Pekela wordt gevormd door Glasdraad B.V. en Stichting Kabelnet Veendam (Vekoglas B.V.).

Glasvezel Pekela 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.

Glasvezel Pekela 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 in basis geen bijdrage.

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

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

Op de fysieke aansluiting en het gebruik van de glasvezel van Glasvezel Pekela zijn deze Algemene Voorwaarden altijd van toepassing.

II. Totstandkoming overeenkomst met Glasvezel Pekela

Procedure van totstandkoming

Via onze website kunt u zich aanmelden voor de aansluiting van uw woning. Dit kan zowel in de fase van de campagne als daarna. Het is belangrijk dat u zich realiseert dat wanneer u zich aanmeldt *na* de campagneperiode, er andere voorwaarden van toepassing zijn.

Om u in de fase van de campagne dan wel in de fase daarna aan te melden, doorloopt u een aanmeldprocedure. In deze procedure wordt eerst via een postcodechecker 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 er een overeenkomst tussen u en Glasvezel Pekela tot stand. Dit houdt in dat Glasvezel Pekela 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. Deze afspraken zijn voor onbepaalde tijd.

Na een succesvolle aanmelding ontvangt u van ons een e-mail ter bevestiging daarvan.

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.

Aanmelden na de campagne:

Wanneer u zich in een latere fase aanmeldt voor een aansluiting van uw woning op ons glasvezelnetwerk, is het bepaalde onder het kopje “IV Aansluiting na de Campagne” van toepassing.

III. Voorwaarden en afspraken

Wat mag u van ons verwachten?

Glasvezel Pekela 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 vooraf 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?

Met uw aanmelding geeft u toestemming voor de installatie van de glasvezelkabel, de bijbehorende apparatuur of materialen en het onderhoud of de vervanging daarvan. Natuurlijk wordt er eerst een afspraak met u gemaakt over het moment waarop deze werkzaamheden op uw privéterrein en in uw woning uitgevoerd kunnen worden. Wij kunnen deze werkzaamheden alleen uitvoeren als u meewerkt aan het maken van deze afspraak. U moet daarbij 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.

Als u niet de gevraagde medewerking verleent kan Glasvezel Pekela besluiten de overeenkomst met u te beëindigen. Dit betekent concreet dat wij uw woning dan niet aansluiten op het netwerk van Glasvezel Pekela. Een eventuele aanmelding daarna wordt dan weer gezien als een na-aansluiting.

Aansluiting in meterkast en bereikbaarheid

De glasvezelaansluiting komt meestal in de meterkast. Voorafgaand aan de aanleg wordt de locatie door de aannemer van Glasvezel Pekela in overleg met u vastgesteld. Het is belangrijk dat de glasvezel en de bijbehorende apparatuur goed bereikbaar blijft voor Glasvezel Pekela voor het geval er sprake is van een storing of onderhoudswerkzaamheden aan de glasvezelkabel of de apparatuur.

Wat moet u doen als u verhuist ?

Wanneer u verhuist en de nieuwe bewoner wil ook graag gebruik maken van het glasvezelnetwerk van Glasvezel Pekela, kunnen u en de nieuwe bewoner de overeenkomst met Glasvezel Pekela overzetten van uw naam naar de naam van de nieuwe bewoner. Via onze website kunt u de wijziging doorgeven.

Als u verhuist voordat de glasvezelaansluiting is gerealiseerd, en de nieuwe bewoner wil geen glasvezel en geeft geen toestemming om de aansluiting te laten aanleggen, dan zal de overeenkomst met u beëindigd worden, maar zullen bij een latere aanmelding van de nieuwe bewoner wel kosten in rekening worden gebracht bij deze nieuwe bewoner.

Beëindiging overeenkomst door Glasvezel Pekela

Indien er zwaarwegende technische, juridische of financiële redenen zijn waardoor redelijkerwijs niet van Glasvezel Pekela verlangd kan worden dat zij de glasvezelaansluiting naar uw woning realiseren kan Glasvezel Pekela de overeenkomst beëindigen. 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 Glasvezel Pekela 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 Glasvezel Pekela het recht om de overeenkomst 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.

Retourrecht

Besluit u dat u toch geen glasvezelaansluiting wilt, dan heeft u de mogelijkheid om binnen 14 dagen na aanmelden, de overeenkomst te annuleren. U moet daarvoor het herroepingsformulier van de website downloaden en ondertekend opsturen naar Glasvezel Pekela B.V, Beneden Oosterdiep 65, 9641JB Veendam, OF scannen en emailen naar info@GlasvezelPekela.nl.

IV. Aansluiting na de campagne

Uw bijdrage in het geval van aanmelding na de campagnesfase

Na de campagneperiode kunt u een verzoek indienen om uw woning alsnog aan te laten sluiten op ons glasvezelnetwerk. Wij noemen dit een 'na-aansluiting'. In het geval van een na-aansluiting kan Glasvezel Pekela u een eigen bijdrage voor de realisatie vragen en dient u tevens gebruik te maken van de glasvezelaansluiting. Deze eigen bijdrage wordt door Glasvezel Pekela vastgesteld op basis van een offerte van de aannemer die de werkzaamheden zal uitvoeren. Initieel is de bijdrage vastgesteld op € 650,-, maar Glasvezel Pekela heeft de mogelijkheid om dit aan te passen en aan te geven in haar aanbod naar de aanvrager van de na-aansluiting.

Uw verzoek nemen wij zo spoedig als mogelijk in behandeling. Na uw akkoord op en eventueel 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. De bepalingen in deze Algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op de overeenkomst tussen u en Glasvezel Pekela met betrekking tot de na-aansluiting.

V. Persoonsgegevens

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

Glasvezel Pekela gebruikt uw gegevens in basis alleen voor de aanleg van het netwerk, maar zal voor het gebruik van de glasvezel uw gegevens doorgeven aan de actieve operators op het netwerk voor verzorging van contact tussen u en de serviceproviders, om u zo goed mogelijk te informeren over de mogelijkheden.

VI. 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 in voorkomend geval 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 Glasvezel Pekela 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?

Glasvezel Pekela 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 glas- vezelaansluiting 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 Glasvezel Pekela of de serviceprovider worden aangestuurd mogen dat.

VII. Overige zaken

Wie is verantwoordelijk voor de overeenkomst met Glasvezel Pekela 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 de overeenkomst.

Kan Glasvezel Pekela deze Algemene voorwaarden wijzigen?

Ja, Glasvezel Pekela 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 Glasvezel Pekela overeen bent gekomen, mag u de overeenkomst met Glasvezel Pekela 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 Glasvezel Pekela 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 Glasvezel Pekela B.V., Beneden Oosterdiep 65, 9641JB Veendam, of e-mailen naar info@GlasvezelPekela.nl. Wij bevestigen de ontvangst van uw klacht binnen twee weken en reageren zo snel mogelijk inhoudelijk op uw klacht.

-EINDE-

Herroepingsformulier

Glasvezel Pekela glasvezelaansluiting

Besluit u na het aanmelden dat u toch geen glasvezelaansluiting wilt, dan heeft u de mogelijkheid om binnen 14 dagen na het aanmelden, de aanmelding te annuleren. U moet daarvoor het herroepingsformulier van de website downloaden en ondertekend opsturen naar: Glasvezel Pekela, Beneden Oosterdiep 65, 9641JB Veendam, OF scannen en emailen naar info@GlasvezelPekela.nl.

Ondergetekende geeft Glasvezel Pekela hierbij de opdracht om de aanmelding en het aansluiten van de woning aan het glasvezelnetwerk van Glasvezel Pekela per direct ongedaan te maken.

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 _____