

Algemene voorwaarden van Greenet Fiber

Greenet Fiber is een merk van Greenet Diensten B.V.

In dit document vind je een beschrijving van de rechten en verplichtingen die voor ons en voor jou gelden als je een overeenkomst met Greenet Fiber (hierna Greenet) hebt gesloten. Lees het goed omdat het belangrijke afspraken bevat over de levering van de dienst. Mocht je ontevreden zijn of vragen hebben, neem vooral contact met ons op. We spannen ons in om altijd een oplossing voor je vraag of probleem te kunnen bieden.

Artikel 1 totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst kan op verschillende manieren tot stand komen. Via internet, telefoon, verkoop aan de deur of in een winkelruimte. Leveren wij alleen een dienst zoals breedband, telefonie of TV en is de overeenkomst gesloten via internet, aan de deur of telefoon? Dan kun je altijd kosteloos binnen 14 dagen na ontvangst van de bevestiging de overeenkomst annuleren.

Als wij behalve een dienst ook een product leveren dan geldt er bedenktijd van 14 dagen na ontvangst van het product. Dit geldt alleen wanneer het product jouw eigendom wordt, dus niet in bruikleen is.

Wij zijn erg blij met nieuwe klanten. Maar in bepaalde gevallen kunnen we je aanvraag weigeren, bijvoorbeeld als je opzettelijk foute gegevens verstrekt of er gegronde reden is om aan te nemen dat je niet wilt of kunt voldoen aan je financiële verplichtingen

In de bevestiging van je bestelling lees je hoe je gebruik kan maken van deze bedenktijd van 14 dagen.

Artikel 2 je contract

Contractduur en opzegtermijn

Onze breedbanddienst en aanvullende diensten kennen een **minimum contractduur van 1 jaar**. Deze termijn gaat in op het moment dat je gebruik kunt maken van de dienst doordat je lijn is geactiveerd en de apparatuur van Greenet is geïnstalleerd zodat je gebruik kunt maken van breedband en extra diensten. We willen je wel vragen om de apparatuur binnen 3 werkdagen te installeren en anders contact met ons op te nemen voor hulp op afstand of het inplannen van een monteur.

Na afloop van je minimum contractduur wordt de overeenkomst verlengd voor onbepaalde tijd. Je hebt dan een **opzegtermijn van één maand**.

In het contract kunnen we andere termijn afspreken. Deze hebben dan voorrang op dit artikel van de voorwaarden.

Opzeggen

Opzeggen kan schriftelijk (ook via e-mail of internet) of telefonisch. Wij spreken je het liefst persoonlijk via de telefoon omdat wij dan eventuele problemen nog kunnen verhelpen en kunnen leren wat wij beter kunnen doen.

Opzeggen binnen de contracttermijn van de overeenkomst kan alleen als wij de overeenkomst in jouw nadeel wijzigen of als onze dienst niet voldoet aan wat je daar redelijkerwijs van mag

verwachten. In de bevestiging bij je contract vind je meer informatie over wat je van ons mag verwachten op het gebied van internetsnelheid. Als je problemen ervaart met je dienstverlening vragen wij je contact met ons op te nemen. Pas als wij de kans hebben gehad je probleem te verhelpen en dat niet is gelukt heb je het recht om op te zeggen.

Artikel 3 gebruik van je aansluiting

Het gebruik van je aansluiting is bedoeld voor persoonlijk en zakelijk gebruik door jezelf of het bedrijf dat het contract afsluit. Het is niet de bedoeling dat je de verbinding structureel met derden deelt zodat je bijvoorbeeld met twee huishoudens of bedrijven één verbinding deelt.

Commercieel gebruik van de verbinding en de diensten (telefonie en TV) is niet toegestaan en moet je op verzoek van Greenet direct staken.

Ook gelden er spelregels bij het gebruik van de dienst. Onze belangrijkste regel is dat het gebruik van internet vrij is en het ons niet aan gaat wat je op het internet doet, waar je naar kijkt of wie je belt. Wij gebruiken gegevens over het gebruik van je dienst alleen als dat strikt noodzakelijk is voor facturatie (bijvoorbeeld van telefoongesprekken en niet voor andere doeleinden behalve als er wettelijke verplichtingen zijn).

Tegelijkertijd zijn er ook spelregels voor jouw gebruik:

- Apparaten die je aansluit moeten voldoen aan wettelijke vereisten
- Strafbaar gebruik van de dienst is niet toegestaan. Het is strafbaar als je via onze verbinding:
 - o Spam verstuurt
 - o Kinderporno openbaar maakt of verspreidt
 - o Virussen of malware verspreidt
 - o Personen bedreigt
 - o Illegaal downloadt
 - o Hackt

Ook andere gedragingen kunnen strafbaar zijn. Als wij weten dat via onze verbinding strafbare handelingen plaatsvinden dan kunnen wij hier tegen optreden en soms zijn we dat zelf verplicht.

Artikel 4 betalingen

Greenet brengt vergoedingen voor abonnementen vóóraf in rekening en wij vragen je akkoord te gaan met automatische incasso. Dit doen we om de kosten zo laag mogelijk te houden. Bij een niet-succesvolle incasso poging doen we een nieuwe poging tot incasso of sturen we je een herinnering.

Mocht je om welke reden dan ook niet aan je verplichtingen kunnen voldoen neem dan eerst contact op met Greenet om te bespreken hoe we tot een oplossing kunnen komen. Als het bedrag ook na een herinnering niet betaald wordt, dan kunnen wij extra kosten in rekening brengen of uiteindelijk overgaan tot een incassoprocedure. Ook kunnen we de dienstverlening inperken of uiteindelijk stoppen, maar dat doen we alleen als niet anders kan en we niet tot een oplossing kunnen komen.

Artikel 5 overdracht van verplichtingen

Je mag de overeenkomst overdragen aan een andere contractant, bijvoorbeeld als je verhuist. Wij willen dit wel graag op voorhand weten en in sommige gevallen kunnen wij overdracht weigeren. Bijvoorbeeld als uit onderzoek blijkt dat de nieuwe contractant (waarschijnlijk) niet aan zijn

verplichting kan voldoen. Voor een overdracht rekent Greenet een administratieve vergoeding van €50 aan de nieuwe klant.

Wij kunnen onze verplichtingen tot levering van de dienst overdragen aan een andere onderneming. Mocht je aanbod of de voorwaarden daardoor verslechteren dan heb je het recht je contract te beëindigen.

Artikel 6 wijzigingen

- algemene voorwaarden

Wij leveren een dienst met de nieuwste technologie en waar ook derde partijen bij betrokken zijn zoals aanbieders van TV. Dit betekent dat we onze voorwaarden soms moeten aanpassen. We informeren je daar minimaal één maand van te voren over. Mocht je geconfronteerd worden met een wijziging die in je nadeel uitvalt, dan heb je het recht de overeenkomst kosteloos te beëindigen.

- tarieven

Onze tarieven maken we kenbaar op onze website en in het aanbod dat we je doen. Deze tarieven gelden in ieder geval voor de minimumduur van het contract. Daarna wil je natuurlijk niet met vervelende verrassingen worden geconfronteerd. Dat begrijpen wij. Wij zullen onze tarieven met maximaal de inflatie verhogen (CBS index 2019=100).

- dienstverlening

Wij zullen onze dienstverlening continue verbeteren qua kwaliteit en inhoud. Het enige dat wij niet onder controle hebben zijn aanpassingen in de televisiedienst bijvoorbeeld als een omroep stopt met een zender of een ander pakket aanbiedt. Als dat het geval is informeren we je zo snel mogelijk. Als we zelf ons pakket wijzigen heb je het recht je overeenkomst op te zeggen. Als de wijziging direct wordt veroorzaakt door toedoen van een TV zender kunnen wij hier niets aan doen en heb je geen recht om op te zeggen.

Artikel 7 beschikbaarheid van de dienst, onderhoud en storingen

We doen er alles aan om je dienst altijd beschikbaar te laten zijn. Toch kan het voorkomen dat er momenten zijn dat de dienstverlening niet of niet optimaal werkt. We willen je vragen dat aan ons te melden zodat wij in staat zijn om je helpen.

In geval van onderhoud melden we dat als het kan vóóraf. We proberen ook het onderhoud in de nacht te doen zodat je er minder last van hebt. Is er urgent onderhoud nodig? Dan kan het voorkomen dat we je niet van te voren kunnen informeren.

Hoewel de beschikbaarheid van de dienst hoog is, kunnen we geen garanties geven. Je hebt geen recht op vergoeding van indirecte schade, bijvoorbeeld als je een mail hebt gemist of niet kon bellen. Wel hebben wij een regeling die aansluit bij de wettelijke regels voor compensatie van je abonnementsgeld. De vergoeding is minimaal 1/30^{ste} deel van de maandelijkse abonnementskosten per dag, voor storingen die langer dan 12 uur duren.

Artikel 8 klachten en geschillen

Heb je een klacht over de levering van door ons aangeboden producten of diensten, neem dan contact met ons op. We proberen je klacht dan zo goed mogelijk op te lossen. Indien we er met elkaar toch niet uitkomen, dan kan je je klacht indienen bij de geschillencommissie. Deze vind je op

het internet: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/telecommunicatiediensten/>. Let wel dat je alleen een klacht kunt indienen bij de Geschillencommissie als je die eerst ook bij ons hebt ingediend.

Artikel 9 telefonie

Als je bij ons vaste telefonie afneemt dan gelden de volgende afspraken.

- Nummerbehoud: je kunt het vaste nummer van je huidige aanbieder meenemen naar Greenet. Daarvoor zijn we afhankelijk van de medewerking van je huidige aanbieder. Laat ons ook vooraf weten dat je je nummer wilt behouden en zeg je telefonieabonnement nog niet op
- Nummergebruik: de overheid stelt een zogeheten nummerplan op. Als dat nummerplan wijzigt kan dat ook gevolgen hebben voor jouw telefoonnummer. Gelukkig gebeurt dat eigenlijk nooit, maar als het gebeurt kan het zijn dat jouw telefoonnummer verandert.

Artikel 10 televisie

Wij stellen een Televisie functionaliteit beschikbaar via een app of een TV box of op een andere manier. De inhoud van de Televisiedienst bestaat uit Televisiezenders. Deze kunnen bepaalde beperkingen stellen aan de beschikbaarheid. Bijvoorbeeld dat je niet kunt opnemen of terugkijken. Wij zijn dan verplicht die voorwaarden over te nemen. Wij zijn ook niet verantwoordelijk voor de inhoud van de Televisiedienst.

Gebruik van de televisiedienst is strikt voor gebruik in huiselijke sfeer. Commercieel gebruik van de dienst is niet toegestaan en je bent zelf verantwoordelijk voor eventuele aansprakelijkheden richting de Televisiezender of eigenaren van content als je hier niet aan houdt.

Artikel 11 aansprakelijkheid

Wij zijn aansprakelijk als wij met opzet of door roekeloosheid schade veroorzaken en we weten dat we je hierdoor schade toebrengen. Verder zijn we aansprakelijk als de wet ons hiertoe verplicht of in de volgende gevallen.

- a) dood of lichamelijk letsel tot een maximumbedrag van € 900.000,- per gebeurtenis;
- b) het door Greenet niet correct of onrechtmatig verwerken van je gegevens van de Klant tot een maximum van € 2500,- per benadeelde en tot ten hoogste € 225.000,- per gebeurtenis;
- c) schade aan zaken bij je thuis of op kantoor in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst door Greenet tot een maximum van € 225.000,- per gebeurtenis.
- d) buitengebruikstelling van de Dienst zonder dat daarvoor aantoonbare grond bestond en/of administratieve fouten, ten hoogste € 1.000,- per benadeelde en ten hoogste € 200.000,- per gebeurtenis.

Indien als gevolg van een gebeurtenis als bedoeld in dit artikel meerdere Klanten Greenet aansprakelijk stellen, dat zijn wij slechts verplicht die vorderingen naar evenredigheid van de omvang daarvan te voldoen.

Je dient Greenet uiterlijk binnen 4 weken na de ontdekking van het ontstaan van de schade schriftelijk hiervan in kennis te stellen. Alleen als je kan aantonen dat in redelijkheid niet eerder had kunnen reageren wijken wij hiervan af.

We zijn niet aansprakelijk voor schade die hierboven niet genoemd wordt. Gebruik je de dienst voor je beroep of bedrijf? Dan zijn we niet aansprakelijk voor bijvoorbeeld winst of besparingen die je misloopt, verlies van gegevens, goodwill of boetes en vergoedingen die je aan anderen moet betalen.

Wij zijn niet aansprakelijk voor fouten van andere aanbieders. Bijvoorbeeld aanbieders van contentdiensten, zoals apps en televisiediensten.

Artikel 12 wat doen we met je gegevens?

Greenet verwerkt je Persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- a) het beoordelen van je aanvraag;
- b) het sluiten en uitvoeren van de Overeenkomst;
- c) het leveren van de dienst. Hiervoor gebruiken we bijvoorbeeld IP adressen of telefoonnummers;
- d) het analyseren van het gebruik van het Netwerk zodat we een optimale kwaliteit en continuïteit kunnen leveren;
- e) facturatie, waarbij op verzoek van de Klant op een door Greenet aangeboden wijze eventueel afscherming van het vaste telefoonnummer wordt gerealiseerd;
- f) de inlichtingenverstrekking aan de Klant, klachtenbehandeling en geschillenbeslechting;
- g) ten behoeve van nummeridentificatie door opname in telefoongidsen en/of nummerinformatiediensten tenzij je een andere keuze hebt gemaakt;
- h) we willen je graag benaderen via bijvoorbeeld mail of telefoon als we denken dat we een interessant aanbod voor je hebben voor een dienst op het gebied van internet, televisie of bellen of direct daaraan gerelateerd, behalve als je ons hebt laten weten daar bezwaar tegen te hebben;
- i) het voorkomen en bestrijden van fraude en onregelmatigheden;
- j) het nakomen van wettelijke verplichtingen, waaronder de medewerking aan aftapverplichtingen in het belang van strafvordering en de nationale veiligheid. Greenet is niet aansprakelijk voor schade die de Klant lijdt als gevolg van deze medewerking door Greenet;
- k) Greenet verstrekt geen persoonsgegevens aan derden zonder voorafgaande toestemming tenzij dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de Overeenkomst.

Greenet bewaart je gegevens niet langer dan noodzakelijk voor de hiervoor genoemde doeleinden en neemt passende technische en organisatorische maatregelen om je gegevens te beveiligen.

Je hebt het recht op inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering en afscherming van je gegevens. Eventueel kunnen we hiervoor kosten in rekening brengen tot het wettelijke toegestane maximum.