

# Algemene Voorwaarden E-Fiber gebruik glasvezelaansluiting (vastrecht)

## Introductie

In deze algemene voorwaarden is E-Fiber de netwerkbeheerder, met wie je als gebruiker een getekende overeenkomst aangaat.

E-Fiber vindt dat iedereen in Nederland recht heeft op snel en stabiel internet. We gebruiken met elkaar steeds meer data. Daarom is het belangrijk dat we gebruik maken van een betrouwbaar netwerk met een enorme capaciteit. Glasvezel is hét antwoord op supersnel internet. Nu en in de toekomst.

E-Fiber legt samen met een aannemer het glasvezelnetwerk aan. Als het netwerk aangelegd is, kan door gebruikers (dat wil zeggen bewoners en ondernemers) gekozen worden tussen verschillende providers die hun breedbanddiensten via dit netwerk aanbieden, zoals bijvoorbeeld internet, televisie, bellen en/of zakelijke diensten. Voor deze diensten wordt door de gebruiker een (afzonderlijk) glasvezelabonnement met de gekozen provider afgesloten. Daarnaast gaat E-Fiber overeenkomsten aan met gebruikers voor het gebruik van de glasvezelaansluiting voor de providerdiensten (de vastrechtovereenkomst).

In deze 'Algemene Voorwaarden E-Fiber' staan onze werkwijze, de bepalingen omtrent het gebruik van de glasvezelaansluiting van E-Fiber en de daarbij behorende voorwaarden verder beschreven.

De BAG (Basisregistratie Adressen en Gebouwen) bevat gemeentelijke basisgegevens van alle adressen en gebouwen in een gemeente. De adressen in deze gemeentelijke registratie zijn voor E-Fiber leidend voor de aanleg van een glasvezelnetwerk binnen een aanleggebied. Alleen de geregistreerde adressen met een gebruiksdoel die geschikt zijn voor een (permanent) verblijf neemt E-Fiber standaard mee in de aanleg.

E-Fiber legt op verzoek ook glasvezel aan naar objecten zonder een BAG registratie of permanent verblijf. Dat gaat op basis van een offerte.

Daar waar in dit document adressen staan bedoelen wij huishoudens of bedrijven/instellingen scholen etc. Met een aanleggebied bedoelen wij een gekaderd gebied waar binnen E-Fiber het glasvezelnetwerk aanlegt.

## De aanleg

De aanleg van een glasvezelnetwerk is een intensief traject. Er zijn twee verschillende manieren waarop de aanleg van het glasvezelnetwerk van E-Fiber in jouw dorp of stad kan verlopen:

- **voorraadvormend aanleggen**
- **vraaggestuurd aanleggen**

## Algemene Voorwaarden E-Fiber gebruik glasvezelaansluiting (vastrecht)

### Vorraadvormend aanleggen

Voordat E-Fiber start met de aanleg voert zij eerst een vraagbundelingscampagne, om ervoor te zorgen dat een zeker percentage van de adressen uit de gemeente ook daadwerkelijk voor glasvezel kiest. Kiezen voor glasvezel betekent dat je een abonnement afsluit bij één van de providers die breedbanddiensten leveren over het E-Fiber netwerk. Als er voldoende bewoners en bedrijven een glasvezelabonnement nemen, kan E-Fiber overgaan tot de aanleg van het netwerk. Voor alle adressen binnen het aanleggebied waarvoor in het kader van de vraagbundelingscampagne een abonnement is afgesloten bij één van de providers is gebruik van de glasvezelaansluiting inbegrepen en hoeft geen afzonderlijk vastrecht aan E-Fiber te worden voldaan. Dit noemen we voorraadvormend aanleggen.

Bewoners en bedrijven die niet meteen gebruik willen gaan maken van de glasvezelaansluiting op het E-Fiber netwerk, kunnen daar later alsnog voor kiezen. In dat geval wordt alsnog een afzonderlijke vastrechtvereenkomst met E-Fiber gesloten voor het gebruik van de aansluiting volgens de hierna opgenomen regeling.

### Vraaggestuurd aanleggen

In een dorp of stad waar E-Fiber vraaggestuurd aanlegt betekent dit dat alleen de bewoners en bedrijven die voorafgaand aan de door E-Fiber gecommuniceerde uiterste datum met een provider een glasvezelabonnement voor het gebruik van diensten via ons netwerk hebben gesloten, een glasvezelaansluiting voor het adres krijgen. Voor al deze adressen is gebruik van de glasvezelaansluiting inbegrepen in het abonnement met de provider en hoeft geen afzonderlijk vastrecht aan E-Fiber te worden voldaan. Dit noemen we vraaggestuurd aanleggen. Als je je postcode en huisnummer invult op **e-fiber.nl** kun je zien wat de mogelijkheden en de uiterste inschrijfdatum zijn voor jouw adres.

Bij de overige adressen worden de kabels doorgetrokken tot in de straat ter hoogte van het adres. Deze kabels blijven in de grond liggen en worden niet aangesloten. Met gebruikers op die adressen, die later alsnog gebruik willen gaan maken van een glasvezelaansluiting op ons netwerk, kan E-Fiber een afzonderlijke vastrechtvereenkomst sluiten. Ook in dit geval geldt de hierna opgenomen regeling.

### Nieuwbouw

Voor adressen die nog niet bekend zijn tijdens de aanleg van het glasvezelnetwerk zoals nieuwbouw, geldt maatwerk en is de vastrechtvergoeding niet altijd inbegrepen in het abonnement van de provider. Voor meer informatie kun je kijken op **e-fiber.nl** of contact met ons opnemen via **info@e-fiber.nl**.

### Extra aansluiting(en)

Je kunt ook meerdere of een tijdelijke aansluiting(en) op je adres krijgen. Ook in dit geval geldt maatwerk. Om erachter te komen welke vastrechtvergoeding van toepassing is kun je een offerte aanvragen via **info@e-fiber.nl**.

### Offertes

In uitzonderlijke gevallen kan E-Fiber terug komen op een offerte, bijvoorbeeld wanneer er specifieke informatie ten tijde van het uitbrengen van de offerte ontbreekt. Wanneer mogelijk, brengen wij een nieuwe offerte uit, waarin rekening wordt gehouden met de nieuwe situatie. Wanneer een glasvezel-aansluiting op een adres toch niet mogelijk blijkt, brengen we je daarvan uiteraard op de hoogte.

## Vastrechtvergoeding

Voor het gebruik van de glasvezelaansluiting wordt een vergoeding in rekening gebracht. Deze vergoeding wordt "Vastrechtvergoeding" genoemd. In sommige gevallen is de vastrechtvergoeding begrepen in het abonnement met de provider, zoals omschreven in deze Algemene Voorwaarden.

Indien de vastrechtvergoeding niet is begrepen in het abonnement met de provider kun je de vastrechtvergoeding voldoen door betaling van een bedrag van €450,00 als een eenmalige afkoop van de vergoeding voor het gebruik van de glasvezelaansluiting op het betreffende adres. Wij zullen je daarvoor een factuur sturen. Na betaling daarvan zullen wij beginnen met onze werkzaamheden.

Verschuldigde tarieven kunnen jaarlijks per 1 januari door E-Fiber worden geïndexeerd op basis van het Consumentenprijsindexcijfer zoals gepubliceerd door het CBS. Zolang de vastrechtvereenkomst nog niet tot stand is gekomen, behoudt E-Fiber zich het recht voor om genoemde bedragen aan te passen.

Het hiergenoemde tarief voor eenmalige afkoop van de vastrechtvergoeding geldt bij een maximale lengte van de glasvezelaansluiting van 9 meter. Is de afstand van de straat naar je deur groter dan zullen we contact opnemen om de hoogte van de vastrechtvergoeding te bespreken.

## Planning van de aanleg

De aannemer geeft een planning af waarin staat wanneer hij verwacht de werkzaamheden uit te voeren. Deze planning is terug te vinden op **e-fiber.nl**. Aan deze planning kunnen geen rechten ontleend worden. Een vertraging van de planning is geen geldige reden om de vastrechtvereenkomst met ons of het abonnement met de provider op te zeggen.

## Schade

Bij schade aan de glasvezelaansluiting vragen wij je contact met ons op te nemen. We stellen eerst vast hoe de schade is ontstaan. Bij schade door schuld, betaal je de kosten voor het herstel van de glasvezelaansluiting.

## Gepland onderhoud

E-Fiber kan het gebruik van de glasvezelaansluiting tijdelijk onderbreken als dat nodig is voor het onderhoud aan het glasvezelnetwerk of de glasvezelaansluiting. Als het gaat om werkzaamheden die we kunnen voorzien, zul je daarover tijdig bericht ontvangen van E-Fiber danwel de provider waarmee het breedbandabonnement is afgesloten.

## Storingen en defecten

We beseffen hoe vervelend het is wanneer je niet kunt internetten, tv kijken en/of bellen. Als het probleem binnen het fysieke glasvezelnetwerk ligt, mag je van ons verwachten dat we er alles aan doen om storingen of onderbrekingen te verhelpen en het glasvezelnetwerk zo snel mogelijk te herstellen. Neem hiervoor altijd contact op met je aanbieder.

E-Fiber is niet aansprakelijk voor de door jou geleden indirecte schade bij zakelijke gebruik, zoals gederfde inkomsten, verliezen, immateriële schade en schade van derden.

## Overmacht

In het geval van overmacht of bijzondere omstandigheden kunnen wij de verbinding via de glasvezelaansluiting niet volledig garanderen. Zo kan er bijvoorbeeld schade ontstaan tijdens graafwerkzaamheden van derden, dan kan de netwerkverbinding tijdelijk worden onderbroken. Dit zijn uitzonderlijke situaties. Wij zijn niet verantwoordelijk voor eventuele storingen bij de providers of schade ontstaan door derden of andere uitzonderlijke situaties.

## Duur en beëindiging

De vastrechtovereenkomst voor het gebruik van de glasvezelaansluiting geldt voor een periode van minimaal 24 maanden vanaf de ingang van het abonnement met een provider voor de levering van breedbanddiensten via de glasvezelaansluiting. Na het verstrijken van deze initiële contractstermijn van 24 maanden, wordt deze vastrechtovereenkomst automatisch verlengd.

De vastrechtovereenkomst blijft gelden zolang je een overeenkomst hebt voor de levering van breedbanddiensten via de glasvezelaansluiting met een provider op het netwerk van E-Fiber. Indien je voor het adres van de glasvezelaansluiting overstapt naar een andere provider op ons netwerk, wijzigt de vastrechtovereenkomst met ons dus niet behalve dat de vastrechtvergoeding door ons via de opvolgende provider in rekening wordt gebracht.

Indien je het abonnement met de provider van de breedbanddiensten opzegt danwel annuleert zonder dat je overstapt naar een andere provider van breedbanddiensten op ons netwerk, dan eindigt de vastrechtovereenkomst met ons niet automatisch. Wij zijn dan gerechtigd om gedurende de maanden dat geen abonnementsvergoeding voor het gebruik van breedbanddiensten via ons netwerk door enige provider in rekening wordt gebracht rechtstreeks een vastrechtvergoeding van €10,00 per maand aan je in rekening te brengen. Deze maandelijkse vastrechtvergoeding wordt niet in rekening gebracht indien je gebruik hebt gemaakt van de mogelijkheid om de vastrechtvergoeding eenmalig af te kopen.

Wil je de vastrechtovereenkomst voor het gebruik van de glasvezelaansluiting opzeggen, dan dien je daarvoor een opzegtermijn van minimaal een maand in acht te nemen en op te zeggen tegen de 1e dag van een kalendermaand door een email te sturen naar **info@e-fiber.nl**. Vanaf het moment dat je recht op gebruik van de glasvezelaansluiting eindigt, kun je ook geen gebruik meer maken van je abonnement bij de provider van de breedbanddiensten.

Let op: Bij opzegging eindigt je abonnement bij de provider van de breedbanddiensten echter niet automatisch. Dit abonnement moet je wel afzonderlijk opzeggen bij de provider voor de levering van de breedbanddiensten.

De vastrechtovereenkomst voor het gebruik van de glasvezelaansluiting is verbonden met het adres van de glasvezelaansluiting. Bij verhuizing of overlijden zijn wij bereid om mee te werken aan de overdracht van de vastrechtovereenkomst aan de nieuwe bewoner, die dan ook van de eventueel betaalde eenmalige afkoopsom voor de vastrechtvergoeding kan blijven profiteren. Een verzoek daartoe kan worden gedaan door een email te sturen naar **info@e-fiber.nl**. Indien de nieuwe bewoner de vastrechtovereenkomst niet wil voortzetten, is het zaak om de vastrechtovereenkomst voor het adres van de glasvezelaansluiting tijdig op te zeggen met inachtneming van de initiële contractstermijn van 24 maanden en in overeenstemming met deze algemene voorwaarden.

## Algemene Voorwaarden E-Fiber gebruik glasvezelaansluiting (vastrecht)

E-Fiber kan de vastrechtovereenkomst tussentijds beëindigen als je failliet gaat of als surseance van betaling voor je is aangevraagd, of als je jouw verplichtingen uit deze vastrechtovereenkomst niet nakomt, waaronder begrepen als je een betalingsherinnering van ons hebt gekregen en je ook binnen de daarin genoemde termijn niet hebt betaald. Indien E-Fiber de vastrechtovereenkomst beëindigt om een van de genoemde redenen, dan kunnen we je de vastrechtvergoeding voor de resterende minimumduur van jouw abonnement in rekening brengen.

## Wijzigingen

Als we deze voorwaarden wijzigen en je bent het daar niet mee eens, dan kun je de vastrechtovereenkomst met ons meestal zonder kosten schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de wijzigingen ingaan door voor de ingangsdatum van de aanpassing een email te sturen naar **info@e-fiber.nl**. Je kunt de vastrechtovereenkomst niet (tussentijds) opzeggen als de wijziging geen gevolgen voor je hebben of in je voordeel is of indien je de wijziging kunt weigeren of we deze bij het sluiten van de overeenkomst hebben afgesproken (zoals de jaarlijkse aanpassing van tarieven aan de inflatie). Ook kun je de vastrechtovereenkomst niet tussentijds opzeggen als wij op grond van de wet of door de overheid verplicht zijn om de wijziging door te voeren.

## Overige voorwaarden en afspraken

Je wordt tijdig geïnformeerd over de werkzaamheden bij de aanleg van het glasvezelnetwerk in jouw straat. Wanneer jouw adres binnen het aansluitgebied valt, ontvang je een brief. In deze brief staat o.a. informatie over de aannemer die de werkzaamheden in je straat verricht en jouw adres aansluit op glasvezel. Op de pagina van **e-fiber.nl** bij jouw gemeente vind je de gegevens van de aannemer. Om jouw adres aan te kunnen sluiten op het glasvezelnetwerk is het nodig dat je thuis bent. Voor de aansluiting bij jou thuis zal er eerst een medewerker langskomen voor de schouw. Samen bepaal je waar de aansluiting komt. Als de medewerker meerdere malen niemand thuis treft, zal hij een 'niet thuis kaart' achterlaten met gegevens waarop hij te bereiken is zodat je alsnog een afspraak kan maken. De medewerker kan zich altijd legitimeren.

## De aansluiting

De glasvezelaansluiting komt meestal in de meterkast. We monteren de glasvezelkabel op een glasvezelaansluitpunt. Met dit glasvezelaansluitpunt kun je nog niets, pas als de, door jou gekozen, provider van breedbanddiensten het modem installeert kun je gebruik maken van de diensten (internet, tv of bellen).

## Een huurwoning

In een huurwoning moet de pandeigenaar of woningbouwvereniging toestemming geven voor de aanleg van glasvezel. De pandeigenaar Vve of woningbouwvereniging kan dit eenvoudig doen door een e-mail te sturen naar **info@e-fiber.nl** o.v.v. *'Toestemming geven tot aanleg glasvezel'*. Vermeld hierbij duidelijk de adres- en contactgegevens van het betreffende pand.

## Meerdere huishoudens

De vastrechtovereenkomst geldt per glasvezelaansluiting. Als er op een adres meer huishoudens of personen wonen of werken die dezelfde glasvezelaansluiting gebruiken, bijvoorbeeld in een woongemeenschap, is slechts één vastrechtovereenkomst vereist. Er moet dan ook minimaal één abonnement voor het gebruik van breedbanddiensten met een provider voor die aansluiting zijn.

## Privacy

In ons privacy statement hebben wij voor je op een rij gezet met welk doel E-Fiber persoonsgegevens verwerkt en hoe jij daar invloed op kunt uitoefenen. Het Privacy Statement van E-Fiber is terug te vinden op **e-fiber.nl**.

## Retourrecht

Besluit je dat je na het afsluiten van een vastrechtovereenkomst voor het gebruik van de glasvezelaansluiting toch geen gebruik wil maken van je glasvezelaansluiting, dan heb je, indien je consument bent, de mogelijkheid om je vastrechtovereenkomst met ons binnen 14 dagen vanaf de bevestiging van de overeenkomst te annuleren.

**Let op:** Bij annulering eindigt je abonnement bij de provider van de breedbanddiensten niet automatisch. Dit abonnement moet je afzonderlijk annuleren danwel opzeggen volgens de voorwaarden van de provider.

## Vragen en klachten

We hebben zoveel mogelijk vooraf vastgelegd in deze Algemene Voorwaarden. Als een voorval of probleem niet is omschreven, zoeken we samen met jou in alle redelijkheid naar een oplossing.

Als je vindt dat E-Fiber zich niet heeft gehouden aan de afspraken, kun je een klacht sturen naar **info@e-fiber.nl**. Wij reageren in elk geval binnen 2 weken na ontvangst van de klacht.