

Algemene voorwaarden Rekam GlasDraad

Rekam GlasDraad Krimpenerwaard B.V. (KvK-nummer 75706296), statutair gevestigd te Prinses Margrietplantsoen 87, 2595BR 's-Gravenhage en handelend onder de naam Rekam 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.

Het fysieke glasvezelnetwerk en de diensten (TV, internet en telefonie) op het glasvezelnetwerk zijn gescheiden. Dit betekent dat het fysieke netwerk door Rekam GlasDraad wordt aangelegd en beheerd. De diensten op het glasvezelnetwerk worden aangeboden door serviceproviders. Voor de dienstverlening van de serviceproviders is een fysieke glasvezelaansluiting noodzakelijk. U bent verplicht om een abonnement af te sluiten met één van de serviceproviders die op het Rekam GlasDraad-netwerk beschikbaar zijn.

Vraagbundeling

Per gebied wordt eerst beoordeeld of er voldoende animo is voor de komst van het glasvezelnetwerk en de daarover te leveren diensten. Deze animo wordt gepeild in de vraagbundelingsperiode. Op onze website vindt u de gegevens over de start en duur van de vraagbundeling en het minimale percentage aan te melden adressen binnen het gebied voor een succesvolle vraagbundeling. Pas na een succesvolle vraagbundeling wordt gestart met de aanleg van het glasvezelnetwerk. Wanneer het vraagbundelingspercentage niet wordt behaald, kan Rekam GlasDraad ervoor kiezen om geen glasvezelnetwerk aan te leggen. In dat geval wordt het contract dat u met ons bent aangegaan, beëindigd.

Inschrijving glasvezelaansluiting en abonnement serviceprovider

Gedurende de vraagbundelingsperiode kunt u zich aanmelden voor het aansluiten van uw adres op het glasvezelnetwerk. U vindt daarvoor een inschrijfformulier op onze website. Het inschrijfformulier tezamen met deze algemene voorwaarden vormen het contract tussen u en Rekam GlasDraad. Als u zich niet tijdig inschrijft voor de glasvezelaansluiting, zijn er andere (financiële) voorwaarden van toepassing (zie het kopje na-aansluiting).

Daarnaast dient u voor het gebruik van de diensten (internet, televisie en/ of telefonie) een abonnement af te sluiten bij een serviceprovider. Op onze website wordt aangegeven welke serviceproviders diensten zullen verlenen over het aan te leggen glasvezelnetwerk.

Enmalige aansluitkosten bij geen gebruik van de glasvezelaansluiting

U gaat akkoord met de verplichting om binnen de voor uw gebied geldende termijn een abonnement van een serviceprovider af te nemen. Indien u niet binnen deze termijn een abonnement heeft afgesloten bij een serviceproviders zullen we u eenmalige aansluitkosten in rekening brengen van €250 incl. BTW. Op onze website zullen wij u voor en tijdens de vraagbundelingsperiode informeren wat de uiterlijke datum is waarop U een abonnement dient af te sluiten

Voorwaarden en afspraken

Wat mag u van ons verwachten?

Rekam 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 worden aangesloten.

Monteur en Meterkast

De glasvezelaansluiting komt meestal in de meterkast. Voorafgaand aan de aanleg wordt dit definitief vastgesteld door de aannemer van Rekam GlasDraad. 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 iets aan uw eigendommen kapot gaat tijdens de installatie door onze schuld, wordt de schade door ons hersteld of vergoed.

Wat verwachten wij van u?

Uw medewerking is nodig

Wanneer u een contract met ons aangaat, dan dient u akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden Rekam GlasDraad. 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 werkzaamheden te kunnen uitvoeren.

Na-aansluiting

Het is mogelijk om, na de vraagbundelingsperiode, alsnog een glasvezelaansluiting voor uw adres te laten realiseren. Dit noemen wij een na-aansluiting. Rekam GlasDraad vraagt voor een na-aansluiting eenmalige aansluitkosten. Deze eenmalige kosten voor een na-aansluiting zal door Rekam GlasDraad worden gebaseerd op de werkelijk kosten van aanleg. Wanneer u een na-aansluiting aanvraagt, krijgt u eerst een offerte met daarin het bedrag van de eenmalige aansluitkosten. Na uw akkoord op de offerte en betaling van de eenmalige aansluitkosten, wordt de na-aansluiting van uw huis gerealiseerd.

Retourrecht

Besluit u dat u na het afsluiten van een contract 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 opsturen naar Rekam GlasDraad, Aderpolderweg 13 2807KL Gouda. Of scannen en e-mailen naar info@rekamglasdraad.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.

Betalingstermijn

Rekam GlasDraad hanteert een standaard betalingstermijn van 14 dagen

Wie is verantwoordelijk 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.

Accepteren we iedereen als klant?

In principe komt iedereen in het verzorgingsgebied in aanmerking voor een glasvezelaansluiting. Alleen als we zeer gegronde redenen hebben, weigeren we een inschrijving of kunnen we het contract met u beëindigen. 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 de afspraken niet nakomt. En hoewel het in de praktijk zelden voorkomt, is het mogelijk dat wij geen toestemming krijgen voor graafwerkzaamheden op privéterrein van derden, terwijl die noodzakelijk is voor het realiseren van uw glasvezelaansluiting. Dit kan betekenen dat wij uw woning niet kunnen aansluiten. In alle gevallen dat we uw inschrijving weigeren of uw contract willen beëindigen, informeren wij u hierover.

Kunnen wij de voorwaarden wijzigen?

Ja, dit kondigen we per e-mail of brief ruim – minimaal 1 kalendermaand – van tevoren aan.

Kunnen wij het contract beëindigen?

Rekam GlasDraad beëindigt een contract alleen als er zwaarwegende redenen zijn. Rekam GlasDraad kan dan ook de glasvezelaansluiting deactiveren. We houden ons aan een opzegtermijn van minimaal 30 dagen. In de praktijk gaat het vooral om klanten die niet betalen. Als Rekam GlasDraad het contract beëindigt, kunt u niet langer gebruikmaken van de glasvezelaansluiting. Dat betekent ook dat de serviceprovider in dat geval niet langer haar diensten (bijvoorbeeld internet-, tv- of andere telecomdiensten) aan u kan leveren. Heeft u nog een lopend contract bij uw serviceprovider dan blijft u wel verplicht om de abonnementsgelden aan uw serviceprovider te betalen.

Hoe zit het met de privacy?

Wij verwerken uw gegevens in lijn met ons privacy statement. Dit privacy statement kunt u vinden op onze website.

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, tv, radio of telefonie mocht er een storing optreden binnen het glasvezelnetwerk. U mag van ons redelijkerwijs verwachten dat we er 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 Rekam 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?

Rekam GlasDraad is verantwoordelijk voor de glasvezelaansluiting en neemt daarom de kosten van reguliere reparatie 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 Rekam GlasDraad of de serviceprovider worden aangestuurd mogen dat.

Wat als ik het niet eens ben met de gang van zaken?

Wat doen we als iets niet exact in de voorwaarden staat?

We hebben zoveel mogelijk vooraf vastgelegd in deze voorwaarden en afspraken. We beseffen dat deze nooit helemaal volledig kunnen zijn. Als een voorval of probleem hier niet is omschreven, treffen we een regeling. We zoeken dan 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 vindt dat Rekam GlasDraad zich niet aan de afspraken houdt kunt u een klacht indienen. Dat moet dan per brief of e-mail binnen 8 weken nadat u het probleem heeft ontdekt. U kunt uw klacht sturen naar Rekam GlasDraad Aderpolderweg 13 2807 KL Gouda of e-mailen naar info@rekamglasdraad.nl. Wij reageren zo snel mogelijk, in elk geval bevestigen wij binnen 2 weken de ontvangst van uw klacht.

Herroepingsformulier

Glasdraad glasvezelaansluiting

Besluit u dat u na het afsluiten van een contract 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
Rekam GlasDraad Aderpolderweg 13 2807 KL Gouda. Of scannen en e-mailen naar
info@rekamglasdraad.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. Zonder een glasvezelaansluiting kunt u geen abonnementen afnemen bij een serviceprovider.

Ondergetekende geeft Rekam GlasDraad hierbij de opdracht om het aansluiten van de woning aan het glasvezelnetwerk van Rekam 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 _____