

# Algemene voorwaarden OnsBrabantNet Consumenten

## Fibre-to-the-Home

### Artikel 1. Aanbod tot dienstverlening door OnsBrabantNet

1.1. OnsBrabantNet is bereid met u de Overeenkomst aan te gaan om u toegang tot het Netwerk te verlenen en om u daarover één of meer nader overeen te komen Diensten te leveren. Diensten kunnen alleen in combinatie met toegang tot het Netwerk worden afgenomen, en toegang tot het Netwerk wordt alleen verleend ten behoeve van een Dienst. U mag de Diensten alleen afnemen voor uw eigen gebruik en niet ten behoeve van beroep of bedrijf.

1.2. Om toegang te krijgen en Dienst(en) af te nemen, dient u een aanvraag in te dienen bij OnsBrabantNet middels een papieren inschrijfformulier dat u per post verzendt of een elektronisch formulier dat u invult en opstuurt via de Website. In deze aanvraag dient u aan te geven welke Dienst(en) u wenst af te nemen en in welke Woning. U kunt later extra Dienst(en) afnemen; deze procedure is daarop van overeenkomstige toepassing.

1.3. Bij uw aanvraag dient u zich deugdelijk te identificeren. OnsBrabantNet kan verlangen dat u een kopie van een geldig identificatiebewijs of andere documentatie overlegt. OnsBrabantNet zal deze kopie strikt vertrouwelijk behandelen en alleen gebruiken om uw identiteit te verifiëren.

1.4. OnsBrabantNet mag uw aanvraag gemotiveerd weigeren indien

- u handelingsonbekwaam blijkt, bijvoorbeeld omdat u minderjarig bent;
- u de aanvraag hebt ingediend ten behoeve van beroep of bedrijf;
- u de gevraagde gegevens niet volledig of niet juist hebt ingevuld, of de verlangde identificatie niet overlegt;
- een eerdere Overeenkomst tussen u en OnsBrabantNet is beëindigd of ontbonden door wanprestatie aan uw kant; of
- de door u gewenste Dienst(en) naar het oordeel van OnsBrabantNet niet leverbaar of realiseerbaar zijn in de Woning.

1.5. OnsBrabantNet kan naar aanleiding van uw aanvraag een risicoanalyse (doen) uitvoeren. Op basis van deze analyse kan zij besluiten uw aanvraag te weigeren of de storting van een redelijke waarborgsom of een vooruitbetaling te verlangen alvorens uw aanvraag in te willigen.

1.6. De Overeenkomst komt pas tot stand op het moment dat OnsBrabantNet uw aanvraag heeft geaccepteerd en dit u schriftelijk dan wel elektronisch gemeld heeft. Indien pas na dit moment blijkt dat de in artikel 1.4 genoemde gronden toch van toepassing blijken, heeft OnsBrabantNet het recht de Overeenkomst per direct te beëindigen.

1.7. Totdat de Overeenkomst tot stand gekomen is, is OnsBrabantNet gerechtigd het aanbod van Diensten te wijzigen of het gebied waar deze geleverd worden aan te passen.

1.8. Binnen zeven werkdagen na de dag waarop de Overeenkomst tot stand is gekomen, of na de dag waarop u bevestiging daarvan heeft gehad, heeft u het recht om deze zonder opgaaft van redenen te ontbinden. Dit recht komt echter te vervallen als u binnen deze periode reeds één of meer van de Diensten heeft afgenomen of gebruikt.

## **Artikel 2. Levering van de Diensten**

2.1. Na aanvaarding zal OnsBrabantNet zich inspannen om de overeengekomen Dienst(en) te leveren via het Netwerk naar het Aansluitpunt in de Woning. Hoewel OnsBrabantNet haar best zal doen om ongestoorde levering te realiseren, is het technisch gezien echter onmogelijk elke storing of beperking van levering te voorkomen. Eventuele toegezegde snelheden, beschikbaarheidspercentages en andere kengetallen omtrent prestaties van een Dienst zijn te allen tijde indicatief.

2.2. OnsBrabantNet is slechts gehouden de overeengekomen Dienst(en) te leveren tot aan het Aansluitpunt. De goede werking van apparatuur en bekabeling die u ten behoeve van een Dienst inzet vanaf dit Aansluitpunt valt buiten de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van OnsBrabantNet. U bent als enige verantwoordelijk voor alle aansluitingen, apparatuur (zoals modems, routers of versterkers) en bekabeling vanaf het Aansluitpunt naar de randapparaten (zoals computers, telefoons, radio's en televisies) die u wilt gebruiken om de Dienst(en) af te nemen.

2.3. OnsBrabantNet zal zich inspannen om te zorgen dat u bij relevante Diensten gebruik kunt maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het Netwerk. OnsBrabantNet kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn.

2.4. Indien en voor zover een goede installatie of uitvoering van een Dienst dit vereist, heeft OnsBrabantNet het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. OnsBrabantNet blijft echter uw aanspreekpunt voor deze werkzaamheden.

2.5. Voor bepaalde Diensten kan OnsBrabantNet u een gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen, bijvoorbeeld voor toegang tot een mailbox of de klantenpagina. U dient dit wachtwoord strikt geheim te houden. Iedere actie die middels deze gebruikersnaam en wachtwoord gebeurt, wordt geacht onder uw verantwoordelijkheid en risico te geschieden. In geval van een vermoeden van misbruik hiervan dient u dit zo spoedig mogelijk aan OnsBrabantNet te melden, zodat deze maatregelen kan nemen.

2.6. Voor bepaalde Diensten gelden minimumeisen aan door u te gebruiken computers, besturingssystemen en andere hard- of software. OnsBrabantNet stelt op haar Website en via de helpdesk informatie hierover beschikbaar. Het is uitsluitend uw verantwoordelijkheid om te zorgen dat uw hard- en software voldoen aan deze minimumeisen.

2.7. OnsBrabantNet heeft het recht Dienst(en) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken, dan wel niet of slechts beperkt te leveren, indien u één of meer van uw verplichtingen uit de Overeenkomst niet nakomt of u in strijd handelt met deze Algemene Voorwaarden.

2.8. U bent verantwoordelijk en aansprakelijk voor al het gebruik van een Dienst in het kader van de Overeenkomst, ook ten aanzien van derden. Indien derden bewust of onbewust gebruik hebben gemaakt van uw Dienst, en daarmee kosten maken, blijft u verantwoordelijk voor het voldoen van de factuur.

2.9. De inhoud van Diensten wordt veelal door derden samengesteld. OnsBrabantNet is in deze gevallen slechts een doorgeefluik. Het is mogelijk dat bepaalde inhoud aanstootgevend, kwetsend, godslasterlijk, ongeschikt voor minderjarigen of strafbaar is. Door de Diensten te gebruiken, aanvaardt u dat u als enige verantwoordelijk en aansprakelijk bent voor de gevolgen van dit gebruik.

2.10. Het is niet toegestaan een Dienst te wederverkopen, doorleveren of op andere wijze ter beschikking te stellen aan derden.

### **Artikel 3. Installatie en aansluiting**

3.1. Zo spoedig mogelijk na aanvaarding zal OnsBrabantNet het Aansluitpunt in de Woning activeren ten behoeve van de overeengekomen Dienst(en). Indien er in de Woning geen Aansluitpunt aanwezig is, zal OnsBrabantNet zorgdragen voor installatie van een Aansluitpunt in de Woning, tenzij naar het oordeel van OnsBrabantNet geen installatie van een Aansluitpunt mogelijk is. De Overeenkomst zal dan worden beëindigd.

3.2. Op uw verzoek zal OnsBrabantNet een installateur naar de Woning sturen. Deze installateur zal zich inspannen om het Aansluitpunt en/of de overeengekomen Dienst(en) te installeren en de daartoe benodigde apparatuur en software te installeren en configureren. Hieronder valt mede het aansluiten van uw computer(s) op een modem om u van de Dienst(en) gebruik te laten maken. Bij dit installeren en configureren gelden echter wel enkele grenzen, zie hiervoor de Website.

3.3. U dient al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste installatie van het Aansluitpunt en de Dienst(en) mogelijk te maken. In het bijzonder dient u alle gegevens die de installateur nodig heeft en alle plaatsen waar hij toegang nodig toe heeft aan hem beschikbaar te stellen.

3.4. Eventuele kosten van installatie worden u vooraf medegedeeld en op uw eerstvolgende factuur in rekening gebracht. Indien tijdens installatie blijkt dat er meerkosten zullen gelden, zal OnsBrabantNet of de installateur dit zo snel mogelijk signaleren. Indien u de installatie door laat gaan, bent u ook deze meerkosten verschuldigd.

3.5. De installateur maakt met u een afspraak over het moment van installatie. Indien de installateur op het afgesproken moment geen toegang kan krijgen tot de Woning en daardoor de installatie niet kan uitvoeren of afronden, bent u de kosten van installatie verschuldigd tenzij u uiterlijk vijf werkdagen van tevoren de afspraak afzegt of als sprake is van overmacht aan uw kant.

3.6. U bent ook de kosten van installatie verschuldigd als na een maximale inspanning van de installateur blijkt dat het Aansluitpunt en/of de overeengekomen Dienst(en) niet of niet volledig te installeren zijn in de Woning.

3.7. U dient bij installatie, maar ook bij onderhoud, te zorgen voor alle noodzakelijke medewerking en toestemming van de eigenaar en van overige rechthebbenden met betrekking tot de Woning en daarom gelegen privéterreinen. U vrijwaart Aanbieder tegen vorderingen van hen hierover.

3.8. De levering van Dienst(en) neemt pas aanvang na installatie en activatie van het Aansluitpunt.

## **Artikel 4. Ondersteuning en helpdesk**

4.1. OnsBrabantNet zal zich inspannen om u te ondersteunen bij het gebruik van het Netwerk en door u afgenomen Dienst(en). Hiertoe biedt zij informatie over deze Diensten en aanverwante zaken aan op haar Website.

4.2. OnsBrabantNet stelt voorts toegang per e-mail, webformulier of telefoon tot een helpdesk ter beschikking. Deze helpdesk biedt eerstelijns-ondersteuning en is in beginsel beschikbaar tijdens kantooruren. De exacte beschikbaarheid en kosten voor deze helpdesk en eventuele reparateur worden vermeld op de Website.

4.3. Op uw verzoek zal OnsBrabantNet bepalen of er een reparateur naar de Woning wordt gestuurd voor nadere ondersteuning en/of het onderzoeken van storingen. Artikel 3 is hierop van overeenkomstige toepassing. U bent echter geen kosten voor deze reparateur verschuldigd indien sprake blijkt van een storing aan het Netwerk of het Aansluitpunt, welke niet door uw toedoen is veroorzaakt.

## **Artikel 5. Wijzigingen in een Dienst**

5.1. OnsBrabantNet kan de technische eigenschappen van het Netwerk, een Dienst of de daarbij gebruikte infrastructuur wijzigen om aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek te blijven beantwoorden. OnsBrabantNet zal u hierover zo goed mogelijk informeren. In beginsel gebeurt dit via de Website. Houd deze dus regelmatig in de gaten.

5.2. OnsBrabantNet zal zich inspannen om dergelijke wijzigingen zo te realiseren dat deze geen gevolgen hebben voor de mogelijkheden van de Dienst of de door u gebruikte apparatuur. Mocht dit toch het geval zijn, dan zal OnsBrabantNet u daarover tijdig informeren.

5.3. Indien technische of maatschappelijke ontwikkelingen OnsBrabantNet daartoe noodzaken is OnsBrabantNet gerechtigd een Dienst op te heffen met een opzegtermijn van één maand. De Overeenkomst wordt hierop aangepast; eventueel reeds voor deze Dienst vooruit betaalde bedragen worden terugbetaald. U kunt echter geen aanspraak maken op aanvullende of vervangende schadevergoeding als gevolg van een dergelijke opheffing.

## **Artikel 6. Onderhoud en storingen**

6.1. OnsBrabantNet heeft het recht om het Netwerk, een Dienst of een gedeelte daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. OnsBrabantNet zal zich inspannen om een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk 's nachts te laten plaatsvinden en om u daarvan op de hoogte te stellen via de Website. OnsBrabantNet is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.

6.2. Storingen worden zo spoedig mogelijk, doch in elk geval binnen twee werkdagen nadat zij aan OnsBrabantNet bekend zijn geworden, onderzocht, tenzij dit voor Aanbieder binnen die termijn in redelijkheid niet mogelijk is.

6.3. U dient alle medewerking te verlenen aan het onderzoeken en opheffen van storingen die OnsBrabantNet redelijkerwijs van u kan verlangen. Dit betekent dat u onder andere noodzakelijke reparatiewerkzaamheden in en om de Woning moet gedogen, en de reparateurs toegang tot de benodigde locaties moet geven alsmede alle medewerking en inlichtingen verlenen die zij van u nodig hebben om de reparatie te verrichten. OnsBrabantNet is u geen vergoeding verschuldigd hiervoor. Reparatiewerkzaamheden in de Woning vinden altijd plaats in overleg.

6.4. Kosten in verband met het onderzoeken en opheffen van storingen komen voor rekening van OnsBrabantNet. Echter, indien vast komt te staan dat een storing het gevolg is van aan u toerekenbaar handelen of nalaten, kan OnsBrabantNet deze kosten op u verhalen. Hieronder valt onder andere (maar niet uitsluitend) het gebruik van beschadigde apparatuur, beschadiging van de glasvezelverbinding, of misbruik van de Dienst.

6.5. Indien een storing ook schade bij andere gebruikers van de Dienst heeft opgeleverd, is OnsBrabantNet gerechtigd ook deze schade op u te verhalen, tenzij vergoeding van deze schade in redelijkheid niet van u gevergd kan worden.

## **Artikel 7. Bijzondere bepalingen over apparatuur en software**

7.1. Voor bepaalde Diensten kan OnsBrabantNet u software of apparatuur beschikbaar stellen zoals drivers, een modem of een set-top box. Apparatuur kan aan u worden verkocht of in bruikleen worden gegeven. Indien u apparatuur koopt, gelden daarvoor de voorwaarden zoals u bij de koop worden gemeld in plaats van de voorwaarden uit dit artikel.

7.2. De ter beschikking gestelde apparatuur blijft eigendom van OnsBrabantNet en wordt u slechts in bruikleen gegeven. U dient zorgvuldig om te gaan met deze apparatuur en deze na beëindiging van de Overeenkomst te retourneren aan OnsBrabantNet.

7.3. Indien de ter beschikking gestelde apparatuur beschadigd blijkt en dit aan u te wijten is, dient u daarvoor schadevergoeding te betalen. Voorbeelden van dergelijke beschadigingen zijn:

- Het gebruik van materialen die niet geschikt zijn voor de apparatuur, zoals een verkeerde voedingsadapter of onjuiste firmware;
- het beschilderen of beplakken van de apparatuur of contacten;
- het blootstellen van de apparatuur aan vloeistof, vocht of extreme temperaturen, of aan brandende voorwerpen zoals kaarsen, sigaretten of open vuur;
- het afdekken van de apparatuur, waardoor ventilatie verminderd wordt;
- het openen van de apparatuur;
- ruwe behandeling, zoals stoten, vallen en buigen; of
- het beschadigen van het Netwerk op uw grond (bijvoorbeeld in de tuin).

7.4. OnsBrabantNet garandeert de conformiteit en correcte werking van de ter beschikking gestelde apparatuur gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Ter nakoming van deze garantie kunt u echter uitsluitend aanspraak maken op vervangende apparatuur.

7.5. Het is u niet toegestaan de ter beschikking gestelde apparatuur te (laten) onderhouden, aanpassen of herstellen buiten OnsBrabantNet om, tenzij OnsBrabantNet weigert u vervangende apparatuur beschikbaar te stellen.

7.6. Indien u in plaats van de door OnsBrabantNet beschikbaar gestelde apparatuur eigen apparatuur gebruikt voor de betreffende Dienst(en), kan OnsBrabantNet niet garanderen dat uw afname van deze Dienst(en) correct verloopt. Indien zulke eigen apparatuur schade veroorzaakt aan het Netwerk of overlast veroorzaakt bij anderen, bent u hiervoor aansprakelijk.

7.7. OnsBrabantNet verleent u hierbij een niet-exclusief gebruiksrecht om de beschikbaar gestelde software te gebruiken ten behoeve van de Dienst. U mag de software (laten) installeren en gebruiken op computers binnen uw huishouden. Ook mag u een reservekopie van de software maken. U mag deze software echter niet aan derden buiten uw huishouden geven, bijvoorbeeld door deze op internet beschikbaar te stellen.

7.8. OnsBrabantNet zal zich inspannen om fouten in de software te repareren maar kan niet garanderen dat de software op enig moment foutvrij is.

7.9. Van tijd tot tijd kan OnsBrabantNet aangepaste of nieuwe versies van de firmware voor apparatuur of van de software beschikbaar stellen. Indien een dergelijke versie als verplicht is gemarkeerd, bent u verplicht deze te installeren. Het niet installeren van firmware of software kan ertoe leiden dat een Dienst niet of niet correct meer gebruikt kan worden. Iedere garantie of toezegging van OnsBrabantNet aangaande correct functioneren van een Dienst vervalt wanneer u hierbij firmware of software gebruikt die ouder is dan de laatste door OnsBrabantNet aangeboden versie.

## **Artikel 8. Bijzondere bepalingen over Dienst Internet**

8.1. Voor de Dienst “Internet” geldt het in dit artikel bepaalde ter aanvulling op de algemene regels uit deze Algemene Voorwaarden. Bij de Dienst “Internet” horen de aanvullende Diensten “E-mail” en “Nieuwsgroepen” alsmede andere aanvullende Diensten die OnsBrabantNet kan toevoegen.

8.2. OnsBrabantNet kan op elk moment andere aanvullende Diensten toevoegen. Indien hier aanvullende voorwaarden voor gelden, zullen deze u tijdig worden gemeld. Gebruik van de aanvullende Dienst(en) impliceert aanvaarding van deze aanvullende voorwaarden. Indien het aanbieden van een aanvullende Dienst redelijkerwijs niet langer van OnsBrabantNet gevergd kan worden, kan OnsBrabantNet deze Dienst met vooraankondiging van één maand opheffen. Artikel 20.5 is van toepassing. Indien u de Dienst Internet opzegt, worden automatisch ook de daarbij behorende aanvullende Diensten opgezegd.

8.3. OnsBrabantNet zal u bij gebruik van de Dienst Internet een IP-adres toekennen. Dit IP-adres kan op elk moment wijzigen. U kunt geen rechten claimen op een bepaald IP-adres, ook niet wanneer dit u voor lange termijn toegekend blijkt.

8.4. Middels dit IP-adres kunt u gegevens versturen naar en ontvangen van computers elders op internet. Omdat voor verzenden en ontvangen van data via het internet de medewerking van onbekende derden nodig is, kan OnsBrabantNet niet garanderen dat data die u verzendt of wenst te ontvangen via deze Dienst ook werkelijk verzonden of ontvangen wordt.

8.5. Bij de Dienst Internet en de aanvullende Diensten kan OnsBrabantNet grenzen stellen aan de maximale te gebruiken schijfruimte of dataverkeer ten behoeve van deze diensten. Deze grenzen worden vermeld op de Website.

8.6. Ten behoeve van de Dienst E-mail stelt OnsBrabantNet u een mailbox beschikbaar. Individuele berichten bestemd voor dit e-mailaccount mogen een maximale grootte hebben welke wordt vermeld op de Website. OnsBrabantNet zal binnenkomende e-mailberichten weigeren indien deze grenzen overschreden worden.

8.7. Ten behoeve van deze Dienst stelt OnsBrabantNet u verder een aantal unieke e-mailadressen beschikbaar die gekoppeld zijn aan dit e-mailaccount. OnsBrabantNet kan u verder één of meer door u gekozen aliassen bieden die hieraan kunnen worden gekoppeld. De e-mailadressen en de eventuele aliassen blijven eigendom van OnsBrabantNet en u kunt deze niet meenemen of laten overdragen naar een andere dienstverlener na beëindiging van deze

Dienst. Uw e-mails worden niet doorgestuurd tijdens de periode van overdracht naar een andere dienstverlener. Aliassen kunnen te allen tijde door OnsBrabantNet worden afgekeurd als deze in strijd is met het bepaalde in artikel 9.2 of als deze verwarring zou kunnen opleveren ten aanzien van de gebruiker van het alias (bijvoorbeeld doordat het alias een band suggereert met een bedrijf of instantie die er niet is).

8.8. Indien dit absoluut noodzakelijk is voor een goede werking voor de Dienst, is OnsBrabantNet gerechtigd om het e-mailadres of een alias te wijzigen. OnsBrabantNet zal zich daarbij maximaal inspannen om zo lang als redelijkerwijs mogelijk is het oude e-mailadres of alias te laten functioneren voor inkomende e-mail.

8.9. Na beëindiging van de Dienst, ook indien de Overeenkomst van kracht blijft, is OnsBrabantNet gerechtigd om per direct de e-mailadressen, aliassen en het e-mailaccount op te heffen en alle daarin opgeslagen mailberichten te verwijderen.

8.10. Ten behoeve van de Dienst “Nieuwsgroepen” verschaft OnsBrabantNet u toegang tot een nieuwsserver waar u een gevarieerd aanbod van nieuwsgroepen met berichten (informatie of bestanden) kunt vinden, en waar u uw eigen berichten kunt plaatsen voor verspreiding naar derden.

8.11. OnsBrabantNet is bij het aanbod van nieuwsgroepen volledig afhankelijk van derden en kan dus niet garanderen dat zekere berichten op enig moment beschikbaar zijn of dat uit meerdere delen bestaande berichten compleet zijn. OnsBrabantNet is gerechtigd om het aanbod van deze nieuwsgroepen op elk moment te wijzigen of een nieuwsgroep niet of niet meer door te geven. OnsBrabantNet is verder gerechtigd om geautomatiseerde filters op het aanbod van nieuwsgroepen te plaatsen. OnsBrabantNet kan echter niet handmatig individuele berichten filteren, aanpassen of verwijderen.

## **Artikel 9. Acceptabel gebruik Internet**

9.1. Bij de Dienst “Internet” en de daarbij behorende aanvullende Diensten gelden de volgende regels omtrent acceptabel gebruik.

9.2. U mag geen handelingen via deze Diensten verrichten die in strijd zijn met bepalingen van het Nederlands recht. Hieronder valt onder andere het plegen van (of pogingen tot) computervrederebreuk. Tevens valt hieronder het opslaan, verzenden, ontvangen of publiceren van materiaal dat

- smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend, haatzaaiend, kinderpornografisch of op andere wijze strafbaar is;
- inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht;
- hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan u weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden;
- zorgt voor schade, overlast of belemmering in het functioneren bij computersystemen of netwerken van derden (o.a. door *denial of service*-aanvallen);
- een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie;

- ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat; of
- kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.

9.3. U zult zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC1855 (<ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>) en toekomstige aanpassingen hiervan.

9.4. Bij een (vermoedelijke) schending van het bovenstaande is OnsBrabantNet gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om deze schending te beëindigen, bijvoorbeeld door de betreffende Dienst tijdelijk te staken en/of de betreffende materialen te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Hetzelfde geldt indien naar het oordeel van OnsBrabantNet een gevaar dreigt of ontstaat voor het functioneren van de Dienst, het Netwerk of netwerken van derden, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software.

9.5. U vrijwaart OnsBrabantNet van alle juridische claims met betrekking tot de door u aangeleverde gegevens, informatie, webpagina's en dergelijke.

9.6. OnsBrabantNet is niet verplicht een reservekopie (backup) te maken van materiaal dat u opslaat, verzendt, ontvangt of publiceert via de Dienst.

9.7. Het is niet toegestaan om een Dienst overmatig te gebruiken of om bij gebruik van deze Dienst andere gebruikers of derden te hinderen of te storen. Hieronder valt onder andere het versturen van grote hoeveelheden e-mail en het uitvoeren van verstikkingsaanvallen (denial of service). Indien OnsBrabantNet van mening is dat u een Dienst overmatig gebruikt, zal zij u een gemotiveerde waarschuwing sturen. U dient uw gebruik van deze Dienst hierop aan te passen.

9.8. Indien u ook bij herhaling de Dienst overmatig gebruikt, kan OnsBrabantNet u een harde limiet stellen aan het gebruik van de Dienst (bijvoorbeeld een maximale hoeveelheid (data)verkeer per maand). OnsBrabantNet is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van deze maatregel.

9.9. OnsBrabantNet kan van tijd tot tijd controles uitoefenen op het gebruik van de Diensten en de belasting daarvan voor de dienstverlening aan anderen. Persoonlijke gegevens die zij daarbij verkrijgt, worden alleen gebruikt om u in geval van kennelijk overmatig gebruik te kunnen waarschuwen en andere maatregelen te kunnen nemen.

## **Artikel 10. Bijzondere bepalingen over Radio en Televisie**

10.1. Als u de Dienst "Radio en Televisie" afneemt, zal OnsBrabantNet een analoog en/of digitaal pakket aan radio- en televisiezenders leveren. De exacte inhoud van dit pakket wordt u via de Website gemeld. Om het digitaal pakket af te nemen, kan gebruik van speciale apparatuur zoals een set-top box noodzakelijk zijn. OnsBrabantNet zal u hierover desgevraagd informeren.

10.2. OnsBrabantNet is gerechtigd het pakket van tijd tot tijd te wijzigen. Wanneer bij een wijziging zender(s) verwijderd of vervangen worden, zal OnsBrabantNet ernaar streven dit ten minste één maand van tevoren aan te kondigen op de Website en andere geschikte middelen.

10.3. U mag het pakket alleen in of om de Woning afnemen binnen de familie- of vriendenkring. Het is niet toegestaan zenders of programma's door te leveren aan derden, ook niet via media zoals Internet.

10.4. Analoge en/of interactieve radio/televisiediensten kunnen worden geleverd door een derde, waarbij OnsBrabantNet als agent optreedt en uw eerste aanspreekpunt is. OnsBrabantNet zal u tijdig informeren bij een dergelijke situatie en over eventuele aanvullende voorwaarden bij gebruik van deze diensten. Deze eventuele voorwaarden zullen de voorwaarden uit dit document niet tegenspreken.

10.5. Bij uitval, storingen en andere tekortkomingen in deze diensten geleverd door een derde is OnsBrabantNet jegens u aansprakelijk, zie hiervoor artikel 15.

## **Artikel 11. Bijzondere bepalingen omtrent Telefonie**

11.1. Indien u de Dienst “Vaste Telefonie” afneemt, stelt OnsBrabantNet u in staat om te bellen naar en gebeld te worden vanaf vaste en mobiele nummers in Nederland en het buitenland, inclusief servicenummers (090x en 0800) en nummers voor Persoonlijke Assistent Diensten (084 en 087).

11.2. OnsBrabantNet kent u ten behoeve van deze Dienst een telefoonnummer toe, tenzij u al over een telefoonnummer bij een andere dienstverlener beschikt dat gekoppeld kan worden aan deze Dienst. OnsBrabantNet zal zich in dat geval inspannen om het telefoonnummer over te nemen van de andere dienstverlener en te koppelen aan de Dienst, maar is daarbij wel afhankelijk van de medewerking van de andere dienstverlener. U dient er dan voor te zorgen dat uw overeenkomst met deze andere dienstverlener blijft bestaan totdat OnsBrabantNet aan u bevestigd heeft dat zij het telefoonnummer overgenomen en geactiveerd heeft.

11.3. OnsBrabantNet probeert nummerwijziging zo veel mogelijk te voorkomen. Indien u bijvoorbeeld verhuist (zie artikel 19) zal OnsBrabantNet indien mogelijk uw huidige telefoonnummer meeverhuizen. Wel kan OnsBrabantNet door een wijziging in een door de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit vastgesteld nummerplan genoodzaakt zijn uw telefoonnummer te wijzigen. OnsBrabantNet zal u hierover zo snel mogelijk berichten.

11.4. Indien u de Dienst “Vaste Telefonie” wenst te beëindigen en uw telefoonnummer naar een andere dienstverlener wenst over te dragen, zal OnsBrabantNet hieraan meewerken. Indien uw verzoek meer dan een maand na de beëindiging van de Dienst bij OnsBrabantNet binnenkomt, kan OnsBrabantNet niet meer garanderen dat het telefoonnummer nog over te dragen is.

11.5. OnsBrabantNet zal uw naam, adres, postcode en telefoonnummer(s) in een papieren en elektronische telefoongids doen opnemen, tenzij u bij de aanvraag aangegeven hebt dit niet te willen. Een standaardvermelding in deze telefoongids is gratis. Voor andere vormen van vermelding kunnen extra tarieven en voorwaarden gelden, waarover OnsBrabantNet u tijdig zal informeren. Indien u nadien op vermelding geen prijs meer stelt, zal OnsBrabantNet uw vermelding bij de eerstvolgende editie van deze telefoongids laten verwijderen. Hier kunnen enige maanden overheen gaan en OnsBrabantNet is niet aansprakelijk als in de eerstvolgende uitgave van de telefoongids de voorgenoemde gegevens nog niet zijn aangepast.

11.6. Indien u bij deze Dienst een variant afneemt waarbij u voor een vast bedrag per maand “onbeperkt” kan telefoneren, dan dient u zich te onthouden van overmatig gebruik, dat wil zeggen gebruik dat meer dan 50% afwijkt van het gemiddelde gebruik van anderen die deze variant van de Dienst afnemen. Indien OnsBrabantNet bemerkt dat hiervan sprake is bij u, dan zal OnsBrabantNet u hierover informeren. Mocht uw gebruik daarna overmatig blijven, dan heeft OnsBrabantNet het recht om alle daarmee verband houdende kosten bij u in rekening te brengen, alsmede om de Dienst om te zetten in een Dienst met een tariefplan afgestemd op uw gebruik.

11.7. U kunt bij deze Dienst ervoor kiezen een bellimiet, oftewel maximale hoogte, in te laten stellen op uw maandelijkse telefonierekening. Wanneer u deze limiet bereikt, wordt de Dienst automatisch geblokkeerd, zodat u niet langer betaalde gesprekken kunt voeren. U kunt echter nog wel gebeld worden. OnsBrabantNet zal u waarschuwen bij een naderende overschrijding van uw bellimiet. In bepaalde gevallen (zoals een langdurig en kostbaar gesprek) is het echter mogelijk dat de bellimiet zonder waarschuwing wordt bereikt of dat de bellimiet toch wordt overschreden. Overschrijding van de bellimiet kan nimmer leiden tot restitutie van gesprekskosten.

## **Artikel 12. Buitengebruikstellen van de dienstverlening**

12.1. OnsBrabantNet heeft het recht om toegang tot het Netwerk of levering van een Dienst (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen indien u uw verplichtingen niet of niet volledig nakomt. OnsBrabantNet kan echter geen beroep doen op dit recht als uw niet-nakoming dit niet rechtvaardigt.

12.2. OnsBrabantNet kan dit recht pas uitoefenen nadat u in gebreke bent gesteld of nadat OnsBrabantNet u heeft gewaarschuwd krachtens een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden die haar het recht van buitengebruikstelling geeft. Gehele of gedeeltelijke buitengebruikstelling zonder dergelijke mededeling is alleen mogelijk in zeer dringende gevallen. OnsBrabantNet zal u dan zo snel mogelijk achteraf informeren over de buitengebruikstelling en de reden daarvoor.

12.3. Bij een tijdelijke buitengebruikstelling blijven uw verplichting tot betaling van de maandelijkse vergoedingen en van de overige verschuldigde vergoedingen bestaan.

12.4. Bij permanente buitengebruikstelling kan een redelijke vergoeding voor het afsluiten gevorderd worden.

12.5. Tot hernieuwde ingebruikneming wordt weer overgegaan indien u binnen een door OnsBrabantNet te melden redelijke termijn uw verplichtingen (weer) nakomt. Bij sommige vormen van buitengebruikstelling kan voor hernieuwde ingebruikneming een bedrag aan heraansluitingskosten verschuldigd zijn.

## **Artikel 13. Prijzen en betalingsvoorwaarden**

13.1. U dient maandelijks het voor de Dienst(en) verschuldigde bedrag te voldoen aan OnsBrabantNet. Indien u een Dienst voor minder dan een maand afneemt, is voor elke dag een navenant deel van het maandbedrag verschuldigd. Bij sommige Dienst(en) wordt achteraf afgerekend, bijvoorbeeld voor gesprekskosten of verbruik dataverkeer.

13.2. Uw betalingsverplichting begint op het moment dat de betreffende Dienst(en) geleverd worden. Als levering van de Dienst(en) op de afgesproken datum niet kan beginnen door een oorzaak die aan u te wijten is, kan OnsBrabantNet u desondanks verplichten te betalen vanaf deze afgesproken datum.

13.3. Betaling dient te geschieden op een door OnsBrabantNet aan te wijzen Nederlandse bankrekening. OnsBrabantNet zal u maandelijks elektronisch factureren voor de toegang en de overeengekomen Dienst(en). De elektronische factuur wordt op uw klantenpagina geplaatst en vermeldt per afgenomen Dienst per periode de betreffende kosten. Indien u een specificatie van kosten voor de Dienst(en) wenst die boven de specificatie van de factuur uitgaat, of liever maandelijks een papieren factuur ontvangt, zal OnsBrabantNet deze op uw verzoek zo spoedig mogelijk verstrekken. OnsBrabantNet is echter gerechtigd hiervoor een vergoeding te vragen.

13.4. OnsBrabantNet is gerechtigd de prijzen van tijd tot tijd aan te passen. Een prijsverhoging wordt aangemerkt als een voor u nadelige wijziging van de Overeenkomst in de zin van Artikel 20.5.

13.5. 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 OnsBrabantNet 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.

13.6. Indien u ook na herinnering niet tijdig betaalt, zal OnsBrabantNet u een aanmaning sturen met daarin een laatste betalingstermijn van vijf dagen. Als u ook niet binnen die laatste termijn betaalt, is OnsBrabantNet gerechtigd om levering van de betreffende Dienst(en) te staken totdat u de verschuldigde bedragen voldaan hebt.

13.7. Indien u van mening bent dat een factuur van OnsBrabantNet niet correct is, dient u dit binnen de betalingstermijn gemotiveerd te melden bij OnsBrabantNet. Indien u de reden voor het bezwaar niet binnen deze termijn had kunnen ontdekken, dan dient u het bezwaar zo snel mogelijk na ontdekking in te dienen. Na ontvangst van het bezwaar zal OnsBrabantNet 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.

## **Artikel 14. Verwerking van persoonsgegevens**

14.1. OnsBrabantNet slaat de door u opgegeven persoonsgegevens op en gebruikt deze om haar verplichtingen uit de Overeenkomst goed uit te voeren alsmede om wettelijke verplichtingen na te komen. Indien OnsBrabantNet bepaalde gegevens niet meer nodig heeft, zal zij deze verwijderen.

14.2. OnsBrabantNet kan uw persoonsgegevens verstrekken aan derden als dat noodzakelijk is voor het hierboven genoemde. Zo kan OnsBrabantNet uw adres aan een installateur verschaffen ten behoeve van installatie of reparatie of aan een incassobureau bij gebleken achterstand in betaling.

14.3. OnsBrabantNet kan verder uw persoonsgegevens gebruiken voor marktonderzoek en verkoopactiviteiten, alsmede voor direct marketing ten behoeve van de dienstverlening van OnsBrabantNet en aan haar gelieerde ondernemingen. Indien u tegen dit laatste bezwaar heeft, kunt u dit aan OnsBrabantNet melden en dan zal OnsBrabantNet dit gebruik staken.

14.4. OnsBrabantNet maakt gebruik van strikte veiligheidsprocedures, onder meer om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot persoonsgegevens. OnsBrabantNet maakt met name gebruik van beveiligde verbindingen (Secure Sockets Layer of SSL) waarmee alle informatie tussen u en de Website wordt afgeschermd wanneer u zich registreert of een Overeenkomst sluit via deze Website.

14.5. U heeft recht van inzage, correctie en verwijdering van uw persoonsgegevens. Neem hiervoor schriftelijk contact op met OnsBrabantNet op het hieronder genoemde adres. OnsBrabantNet zal gegevens echter slechts verwijderen indien zij geen noodzaak heeft om deze te bewaren.

14.6. Indien blijkt dat u onrechtmatig handelt jegens derden, bijvoorbeeld door smadelijke uitlatingen te doen, auteursrechten te schenden of een derde stelselmatig lastig te vallen, kan OnsBrabantNet uw persoonsgegevens op verzoek van deze derden aan hen afgeven zodat deze juridische stappen tegen u kunnen nemen. OnsBrabantNet zal dit echter slechts doen

indien zij daartoe door de rechter wordt verplicht of indien er geen redelijke twijfel is dat u aldus onrechtmatig heeft gehandeld. Bij (een vermoeden van) strafbaar handelen kan OnsBrabantNet aangifte doen of door de bevoegde autoriteiten gesommeerd worden uw persoonsgegevens te overhandigen.

14.7. De bevoegde autoriteiten kunnen OnsBrabantNet verplichten om uw gebruik van het Netwerk te tappen of opgeslagen gegevens daarover af te staan in het kader van opsporing en bestrijding van strafrechtelijke feiten. OnsBrabantNet kan u hierover geen mededelingen doen. U kunt OnsBrabantNet niet aansprakelijk houden voor schade als gevolg van zo'n verplichting, zelfs niet als achteraf bleek dat deze onjuist of onnodig was.

14.8. Op grond van de Wet Bewaarplicht Verkeersgegevens is OnsBrabantNet verplicht gegevens over uw gebruik van de Diensten Toegang tot Internet en Telefoon bij te houden en te bewaren. Deze gegevens kunnen worden gevorderd door de bevoegde autoriteiten.

## **Artikel 15. Aansprakelijkheid van OnsBrabantNet**

15.1. OnsBrabantNet aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding slechts voor zover dat uit dit artikel blijkt.

15.2. In het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk tevens begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een garantieverplichting, is OnsBrabantNet jegens u slechts beperkt aansprakelijk. OnsBrabantNet is namelijk uitsluitend aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie.

15.3. Indien deze toerekenbare tekortkoming een (gehele of gedeeltelijke) uitval van een Dienst gedurende een zekere tijd betreft, zal OnsBrabantNet u een schadevergoeding betalen volgens de volgende formule. Met deze schadevergoeding wordt de door u werkelijk geleden schade gefixeerd; u heeft dus per maand geen recht op méér vergoeding bij uitval van een Dienst.

- Bij uitval gedurende 5 – 10% per maand: 5% van het maandbedrag voor die Dienst.
- Bij uitval gedurende 10 – 15% per maand: 15% van het maandbedrag voor die Dienst.
- Bij uitval gedurende meer dan 15% per maand: 25% van het maandbedrag voor die Dienst.

15.4. Zoals aangegeven in lid 2 van dit artikel is OnsBrabantNet slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding. Iedere aansprakelijkheid van OnsBrabantNet voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.

15.5. OnsBrabantNet is in geen geval aansprakelijk voor vertragingsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking, informatie of materialen door u en schade wegens door OnsBrabantNet gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van de Overeenkomst vormt.

15.6. Het maximale bedrag dat in geval van aansprakelijkheid krachtens de vorige artikelen zal worden uitgekeerd is het totaal van de gebruiksvergoeding (inclusief BTW) bedongen voor de betreffende Dienst(en) gedurende drie maanden. Deze maximumbedragen komen te

vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van OnsBrabantNet.

15.7. In geval van een onrechtmatige daad door OnsBrabantNet of een werknemer of ondergeschikte waarvoor zij rechtens aansprakelijk gehouden wordt, is OnsBrabantNet slechts aansprakelijk voor vergoeding van schade door dood of lichamelijk letsel en van andere schade, deze laatste voor zover ontstaan door opzet of bewuste roekeloosheid. In deze gevallen zal de schadevergoeding in geen geval meer bedragen dan het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van OnsBrabantNet wordt uitgekeerd voor de betreffende schadetoebrengeende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. Aansprakelijkheid voor andere schade op grond van art. 6:170 B.W. wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

15.8. Indien u meent dat OnsBrabantNet aansprakelijk is voor schade, dient u OnsBrabantNet zo spoedig mogelijk nadat u de schade heeft geconstateerd schriftelijk in gebreke te stellen. Daarbij dient u duidelijk aan te geven om welke schade het gaat en waarom dit naar uw mening aan OnsBrabantNet toe te rekenen is. U dient verder OnsBrabantNet een redelijke termijn te geven om de vermeende tekortkoming recht te zetten, voor zover dat mogelijk is.

15.9. Iedere aanspraak op schadevergoeding vervalt na verloop van een jaar gerekend vanaf het moment dat de schadebrengende gebeurtenis zich voordeed.

## **Artikel 16. Overmacht**

16.1. In geval van overmacht of wanneer OnsBrabantNet door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van haar kan worden gevergd, zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, totdat aan deze situatie een einde is gekomen. OnsBrabantNet zal u hierover zo snel mogelijk berichten.

16.2. Indien deze situatie langer dan zes weken duurt, hebben beide partijen het recht de Overeenkomst per direct te beëindigen, echter zonder enige verplichting tot schadevergoeding over en weer. OnsBrabantNet zal bedragen die bij wijze van vooruitbetaling zijn voldaan naar verhouding aan u terugbetalen.

16.3. Onder overmacht wordt in ieder geval begrepen storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur of de stroomvoorziening, (distributed) denial-of-service aanvallen, extreme weersomstandigheden, blikseminslag, brand, overstromingen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, stakingen, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering alsmede in- en uitvoerbelemmeringen.

## **Artikel 17. Geheimhoudingsverplichting OnsBrabantNet**

17.1. OnsBrabantNet zal geen kennis nemen van gegevens die u opslaat en/of verspreidt via de systemen van OnsBrabantNet, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of OnsBrabantNet daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal OnsBrabantNet zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

17.2. OnsBrabantNet zal haar medewerkers en door haar ingeschakelde derden verplichten om zich aan het voorgaande te houden.

## **Artikel 18. Verlenging en opzegging**

18.1. De Overeenkomst heeft een looptijd van één jaar ingaand op de dag waarop OnsBrabantNet uw aanvaarding bevestigt. Binnen dit jaar is tussentijdse opzegging van de gehele Overeenkomst of van individuele Diensten alleen mogelijk bij overlijden, verhuizing buiten het verzorgingsgebied van OnsBrabantNet of een voor u nadelige wijziging van de Algemene Voorwaarden.

18.2. Na dit jaar wordt de Overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd en is het zowel voor u als voor OnsBrabantNet mogelijk de Overeenkomst of individuele Diensten op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

18.3. Opzegging of ontbinding van de Overeenkomst of een individuele Dienst dient schriftelijk te gebeuren. Indien u via de Website of langs andere elektronische weg de Overeenkomst of een individuele Dienst bent aangegaan, mag u ook langs elektronische weg opzeggen (bijvoorbeeld per e-mail of via de klantenpagina ). U bent dan echter zelf verantwoordelijk voor het bewijs dat u tijdig heeft opgezegd of ontbonden. OnsBrabantNet stuurt dan een bevestiging van de opzegging langs elektronische weg of per brief.

18.4. Beide partijen hebben het recht de Overeenkomst per direct te ontbinden indien de wederpartij toerekenbaar tekortschiet in haar verplichtingen, echter alleen nadat de partij die wenst te ontbinden eerst de wederpartij in gebreke heeft gesteld en de wederpartij desondanks tekort blijft schieten. Dit recht bestaat niet wanneer de tekortkoming zodanig klein is dat ontbinding op die grond onredelijk zou zijn. Indien het tekortschieten slechts één of meer specifieke Diensten betreft en niet een algemene verplichting uit de Overeenkomst, dan kan de Overeenkomst niet worden ontbonden op deze grond maar alleen het gedeelte daarvan dat betrekking heeft op de betreffende Diensten.

18.5. De Overeenkomst eindigt automatisch indien u failliet wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt, u anderszins het vrije beheer over uw vermogen verliest of indien u komt te overlijden. Indien de Overeenkomst op naam van een gemeenschappelijk huishouden is afgesloten, geldt dit alleen wanneer het alle partners daaruit betreft.

18.6. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst of een individuele Dienst om welke reden dan ook is OnsBrabantNet gerechtigd om per direct na de datum waarop de Overeenkomst afloopt alle ten behoeve van de opgezegde Dienst(en) opgeslagen gegevens van u (zoals e-mails of webpagina's) te wissen of ontoegankelijk te maken en al uw accounts, e-mailadressen en dergelijke op te heffen. U bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig maken van een reservekopie van deze gegevens.

18.7. Opzeggen van Diensten die in combinatie met een of meer andere Diensten zijn afgenomen, is alleen mogelijk indien u de gehele combinatie ineens opzegt. Een verzoek tot opzegging van één Dienst uit een combinatie zal dan ook worden gezien als verzoek tot opzegging van de gehele combinatie..

## **Artikel 19. Verhuizingen**

19.1. OnsBrabantNet zal op uw verzoek, welke tenminste twee maanden voor de verhuizing moet worden ingediend, het Aansluitpunt en levering van alle overeengekomen Dienst(en) verhuizen naar de nieuwe Woning, tenzij er zwaarwegende redenen zijn waarom OnsBrabantNet de verhuizing niet kan uitvoeren. Zij zal u dan hierover informeren. Als zwaarwegende reden geldt in ieder geval dat de andere Woning zich buiten het verzorgingsgebied van OnsBrabantNet bevindt.

19.2. Het realiseren van een dergelijke verhuizing kan ten minste twee maanden in beslag nemen. OnsBrabantNet is gerechtigd (her)aansluitingskosten in rekening te brengen bij een verhuizing.

19.3. OnsBrabantNet zal in overleg met u een datum vaststellen waarop de verhuizing zal plaatsvinden. Indien verhuizing op deze datum niet haalbaar blijkt, zal OnsBrabantNet zo snel mogelijk een nieuwe datum vaststellen in nader overleg met u.

19.4. Gedurende de verhuizing wordt de Overeenkomst niet opgeschort. Uw betalingsverplichtingen blijven dus gewoon bestaan. Echter, als de periode tussen afsluiting bij de oude Woning en aansluiting bij de nieuwe Woning langer duurt dan één maand, dan bent u geen vergoeding verschuldigd voor de niet aangesloten Dienst(en) gedurende deze periode.

19.5. Verhuist u binnen het eerste contractsjaar, dan blijft u voor de rest van dit jaar de oorspronkelijke maandelijkse vergoeding verschuldigd, zelfs als voor de nieuwe locatie bij een nieuwe Overeenkomst een lagere maandelijkse vergoeding verschuldigd zou zijn.

## **Artikel 20. Over deze Algemene Voorwaarden**

20.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van OnsBrabantNet alsmede op elke Overeenkomst tussen u en OnsBrabantNet die daaruit voortvloeit, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

20.2. Het voorgaande geldt echter slechts indien OnsBrabantNet u deze Algemene Voorwaarden voor of bij het sluiten van de Overeenkomst ter hand heeft gesteld. Bij een Overeenkomst die langs elektronische weg wordt gesloten (bijvoorbeeld via de Website) dient OnsBrabantNet hiervoor deze Algemene Voorwaarden op zo'n manier beschikbaar te stellen dat u ze eenvoudig kunt opslaan en afdrukken.

20.3. 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 OnsBrabantNet alleen bindend indien en voor zover deze door OnsBrabantNet uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

20.4. OnsBrabantNet is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen en aanvullingen treden in werking 30 dagen nadat OnsBrabantNet ze aan u heeft medegedeeld. Dit gebeurt indien mogelijk via de klantenpagina. Indien u (onder andere) de Dienst e-mailbox afneemt, mag OnsBrabantNet deze ook per e-mail naar deze e-mailbox aan u versturen. Anders zal OnsBrabantNet de wijzigingen of aanvullingen schriftelijk aan u mededelen.

20.5. 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. Artikel 18 is van toepassing op deze opzegging. Dit kan ook binnen de minimumtermijn van de Overeenkomst.

20.6. 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.

20.7. Niets uit deze Algemene Voorwaarden zal door OnsBrabantNet worden uitgelegd op een wijze die in strijd is met dwingend recht uit de Telecommunicatiewet of uit andere toepasselijke wetgeving.

## **Artikel 21. Toepasselijk recht en geschillen**

21.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

21.2. Indien u een klacht heeft naar aanleiding van de Overeenkomst of een Dienst, kunt u deze indienen bij OnsBrabantNet. OnsBrabantNet zal hierop binnen 20 werkdagen reageren. Echter, het indienen van een klacht ontslaat u niet van uw contractuele verplichtingen.

21.3. Indien er tussen u en OnsBrabantNet een geschil ontstaat naar aanleiding van de Overeenkomst of een Dienst, kan zowel u als OnsBrabantNet dit geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie voor een bindend advies. U heeft daartoe te allen tijde het recht. OnsBrabantNet kan een geschil slechts aan deze Geschillencommissie voorleggen met uw toestemming. Zij zal dit schriftelijk aan u vragen; u heeft dan een termijn van vijf weken om daarmee akkoord te gaan.

21.4. Alvorens u naar de Geschillencommissie kunt stappen, dient u uw geschil schriftelijk kenbaar te maken aan OnsBrabantNet. OnsBrabantNet zal binnen 30 dagen schriftelijk en inhoudelijk reageren op uw geschil, tenzij deze termijn redelijkerwijs voor haar niet haalbaar is. In dat geval zal OnsBrabantNet binnen deze termijn aangeven waarom zij deze niet kan halen en wanneer zij wel schriftelijk en inhoudelijk zal reageren.

21.5. Indien u niet tevreden bent met de inhoudelijke reactie van OnsBrabantNet, kunt u binnen 30 dagen na ontvangst van deze reactie uw geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Als OnsBrabantNet niet tijdig reageert, kunt u binnen 30 dagen na de datum waarop OnsBrabantNet had moeten reageren uw geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

21.6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

21.7. Meer informatie over de Geschillencommissie, het reglement en de kosten is te vinden op haar website: [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl). Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag.

21.8. Zowel u als OnsBrabantNet heeft te allen tijde het recht om het geschil voor te leggen aan de gewone rechter. Dit geldt ook als de Geschillencommissie zichzelf niet bevoegd acht te adviseren over het geschil.

## **Artikel 22. Overige bepalingen**

22.1. 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.

22.2. De door OnsBrabantNet ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie of vastlegging van enig feit (bijvoorbeeld in logfiles of gedane metingen) geldt als bindend, tenzij u tegenbewijs kunt leveren. Bij een geschil tussen u en OnsBrabantNet zal OnsBrabantNet u op verzoek inzage verschaffen in de door haar ontvangen of opgeslagen versies.

22.3. Het is u niet toegestaan deze Overeenkomst of de daaruit voortvloeiende verplichtingen over te dragen aan een ander zonder nadere schriftelijke toestemming van OnsBrabantNet.

22.4. OnsBrabantNet behoudt zich het recht voor deze Overeenkomst en de voor haar daaruit voortvloeiende verplichtingen over te dragen aan een derde die de betreffende bedrijfsactiviteit(en) van haar overneemt.

## **Artikel 23. Gebruikte definities**

23.1. De in dit document met hoofdletters geschreven termen hebben de volgende betekenis:

23.2. Dienst / Diensten: de diensten die OnsBrabantNet via het Netwerk levert zoals overeengekomen bij de aanvraag of later tussen u en OnsBrabantNet.

23.3. Overeenkomst: de door OnsBrabantNet geaccepteerde aanvraag tot leveren van de overeengekomen Dienst(en).

23.4. Algemene Voorwaarden: de bepalingen uit dit document.

23.5. OnsBrabantNet: het bedrijf Edutel BV gevestigd te Eindhoven en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Eindhoven onder nummer 17097603, handelend onder de naam "OnsBrabantNet".

23.6. Netwerk: Het glasvezelnetwerk dat OnsBrabantNet gebruikt om de door u afgenomen Dienst(en) aan u te leveren.

23.7. Aansluitpunt: Een eindpunt van het Netwerk waarop u randapparatuur kunt aansluiten.

23.8. Woning: Een huis, appartement, kamer of andere locatie die in de Overeenkomst is genoemd als plaats van levering van de Diensten. De Woning dient uw eigendom te zijn dan wel door u gehuurd te worden.

23.9. Website: [www.onsbrabantnet.nl](http://www.onsbrabantnet.nl)