

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

1. Definities
2. Toepasselijkheid
3. Totstandkoming Overeenkomst
4. Duur van de Overeenkomst
5. Beëindiging en annulering
6. Vergoedingen
7. Betaling
8. Installatie van de Diensten
9. Uitvoering van de Diensten
10. Bruikleen
11. Wijzigingen
12. Persoonlijke gegevens
13. Verhuizing
14. Niet-nakoming en aansprakelijkheid
15. Overmacht
16. Kosten
17. Klantenservice en klachten
18. Geschillen
19. Kennisgevingen
20. Overdracht en doorlevering
21. Slotbepalingen
22. Kosten

Hoofdstuk 2 Internet- en telefoniediensten

23. Installatie van de Diensten
24. Uitvoering van de Diensten
25. Gebruikersgegevens
26. Administratieve wijzigingen
27. Verplichtingen Klant

Hoofdstuk 3 Telefoniediensten

28. Telefoniedienst
29. Beschikbaarheid Telefoniedienst
30. Apparatuur
31. Telefoonnummer
32. Nummerwijziging
33. Nummerbehoud
34. Nieuw nummer ingeval van verhuizing buiten regio
35. Telefoongids/ Klant informatiedienst
36. Gebruik Telefoniedienst
37. Vergoedingen
38. Overige

Algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden Fiberlinq voor consumenten

Dit hoofdstuk van de Voorwaarden bevat bepalingen die van toepassing zijn op alle Diensten van Fiberlinq, tenzij uit de tekst blijkt dat een bepaling enkel voor een specifieke Dienst geldt.

Artikel 1. Definities

1.1 Abonnement: de Overeenkomst tussen Fiberlinq en Klant, op grond waarvan Fiberlinq BV de Diensten aan de Klant ter beschikking stelt, en waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn.

1.2 Bruikleenovereenkomst: de overeenkomst tussen Fiberlinq en de Klant op grond waarvan Fiberlinq aan de Klant Producten in bruikleen geeft.

1.3 Fiberlinq BV, Kaaistraat 14, 4695 CJ te Sint-Maartensdijk, KVK 65472594, handelend onder de naam "Fiberlinq".

1.4 Diensten: Internetdiensten, Telefoniediensten, Televisiediensten en alle daarmee verband houdende diensten van Fiberlinq.

1.5 Gebruikersgegevens: klantcode, wachtwoord en gebruikersnaam die de Klant krijgt toegekend teneinde gebruik te kunnen maken van de Diensten.

1.6 Installatievoorwaarden: de Algemene Installatievoorwaarden Fiberlinq voor consumenten, die van toepassing zijn op installaties van Producten.

1.7 Internetdiensten: de levering van breedband internet diensten via de ether.

1.8 Klant: de natuurlijke persoon met wie Fiberlinq een Abonnement heeft afgesloten of die daartoe een aanvraag indient.

1.8 Inschrijving: de Overeenkomst tussen Fiberlinq en een Klant voor de levering en ontvangst van draadloos signaal voor internet en de daarvoor geleverde producten.

1.10 Netwerkaansluitpunt: een eindpunt van het vaste Telecommunicatienetwerk van Fiberlinq, dat dient voor het aansluiten van Randapparaten.

1.11 OPTA: Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit.

1.12 Overeenkomst: de overeenkomst tussen Fiberlinq en Klant terzake van een Abonnement.

1.13 Producten: ontvangstapparatuur draadloos router, software en/of andere zaken die Fiberlinq in verband met het Abonnement aan de Klant ter beschikking stelt.

1.14 Randapparaten: Apparaten in eigendom van de Klant, die bestemd zijn om rechtstreeks of indirect te worden aangesloten op het elektronisch Telecommunicatienetwerk dan wel op de Voorzieningen, ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie (bijvoorbeeld telefoons, computers, routers en televisies).

1.15 Telecommunicatienetwerk: De apparatuur en andere technische middelen die overdracht en, waar van toepassing, routing mogelijk maken van signalen tussen aansluitingen via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen.

1.16 Vergoedingen: alle door een Klant aan Fiberlinq verschuldigde bedragen, uit welke Overeenkomst ook, welke bestaan uit abonnementsgelden, verbruikskosten en alle (overige) vergoedingen en kosten die de Klant op basis van de Overeenkomst of deze Voorwaarden aan Fiberlinq verschuldigd is.

1.17 Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.

1.18 Voorzieningen: onderdelen van het vaste Telecommunicatienetwerk van de Telecom-operator, waaronder begrepen kabels, apparatuur en Netwerkaansluitpunten, die door Fiberlinq ten behoeve van de Telefoniedienst worden gebruikt.

1.19 Website: de website van Fiberlinq op www.Fiberlinq.nl.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, Overeenkomsten en overige betrekkingen tussen Fiberlinq en de Klant.

2.2 Het is de Klant uitsluitend toegestaan de Diensten te gebruiken voor nietbedrijfsmatige, niet-zakelijke doeleinden.

2.3 Fiberlinq onderscheidt de volgende combinaties van Diensten:

- a. Internetdiensten
- b. Internetdiensten plus telefoniediensten van derden

2.4 In alle gevallen waarin een Overeenkomst eindigt, blijven deze Voorwaarden van toepassing voor zover dit voor de afwikkeling van een Overeenkomst of Dienst noodzakelijk is.

Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst

3.1 Alle aanbiedingen van Fiberlinq zijn vrijblijvend, zowel wat prijs als inhoud betreft, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Alle door of namens Fiberlinq opgegeven leveringstijden zijn indicatief. Uitsluitend in het geval dat deze termijn onredelijk wordt overschreden, heeft de Klant het recht de bestelling te annuleren c.q. te ontbinden. De Klant heeft uit dien hoofde nimmer recht op schadevergoeding.

3.2 Een aanbod van Fiberlinq wijst op de toepasselijkheid van de Voorwaarden. Fiberlinq stelt de Klant in staat voorafgaand aan de Overeenkomst van de Voorwaarden kennis te nemen. Desgewenst stuurt Fiberlinq de Voorwaarden toe.

3.3 Overeenkomsten kunnen slechts worden aangegaan door personen van 18 jaar of ouder.

3.4 Een Overeenkomst komt tot stand door:

- a. schriftelijke acceptatie of acceptatie per e-mail door Fiberlinq van een elektronische aanmelding door de Klant, ingediend via de Website; of
- b. telefonische acceptatie door Fiberlinq van een telefonische aanmelding door de Klant; of
- c. schriftelijke acceptatie of acceptatie per e-mail door Fiberlinq van een volledig door de Klant ingevuld en ondertekend aanvraagformulier. Indien het Abonnement op afstand is afgesloten zal Fiberlinq het Abonnement per e-mail of brief bevestigen, eventueel nadat Fiberlinq op haar verzoek een kopie van het legitimatiebewijs en kopie bankafschrift van de Klant heeft ontvangen.

3.5 Fiberlinq behoudt zich het recht voor, zonder hiervoor aansprakelijk te zijn, aanvragen voor een Dienst te weigeren, hetgeen de aspirant Klant zo spoedig mogelijk zal worden medegedeeld. Fiberlinq is niet verplicht een verklaring af te geven omtrent de reden van weigering.

3.6 Fiberlinq kan verlangen dat een kopie van een geldig legitimatiebewijs (rijbewijs, paspoort, identiteitsdocument) moet worden overgelegd en de bankpas (of een bankafschrift) moet worden getoond, waarop de naam en het adres van de Klant en het door de Klant op het inschrijfformulier ingevulde bankrekeningnummer staan vermeld.

3.7 Fiberlinq is gerechtigd om gebruik te maken van derden met betrekking tot de uitvoering van enige Overeenkomst en de Voorwaarden gelden ook ten behoeve van deze derden.

3.8 Alle bestellingen worden verzonden aan en afgeleverd op het door de Klant opgegeven leveradres. Het risico van bestelde Producten gaat over op de Klant op het moment van inontvangstname door de Klant, dan wel een door de Klant aangewezen derde.

Artikel 4. Duur van de Overeenkomst

4.1 Een Abonnement voor internetdiensten wordt aangegaan voor 12 maanden, tenzij in de Overeenkomst anders wordt bepaald. Na afloop van de bepaalde tijd wordt de Overeenkomst van rechtswege omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd.

4.2 Abonnementen voor Diensten gaan in op de eerste dag van de kalendermaand die volgt op de dag nadat de Overeenkomst telefonisch is afgesloten of het (elektronische) inschrijfformulier is ingediend, onder de ontbindende voorwaarde van instemming met het Abonnement door Fiberlinq.

Hoewel het Abonnement ingaat op de eerste dag van een kalendermaand, en – derhalve – het abonnementsgeld vanaf die dag verschuldigd is, kan de activering van de Diensten op het moment plaatsvinden dat telefonisch de Overeenkomst wordt afgesloten of dat het ingevulde en ondertekende (electronische) inschrijfformulier ingediend wordt. Voor Telefoniediensten zijn de variabele kosten (zoals gesprekskosten) verschuldigd vanaf het moment dat de Dienst wordt geactiveerd.

4.3 Indien tijdens een lopende abonnementsperiode in overeenstemming met de Klant een bestaand Abonnement wordt uitgebreid of gewijzigd, hetzij door toevoeging van een nieuwe Dienst, hetzij door uitbreiding met een hoger pakket (een zgn. upgrade), dan is er sprake van een nieuwe Overeenkomst waarop het bepaalde in artikel 4.1 (inclusief de aldaar genoemde minimumduur) voor alle door de Klant afgenomen Diensten van toepassing is, met dien verstande dat de einddatum van een nieuwe Overeenkomst nimmer eerder zal zijn dan de oorspronkelijke Overeenkomst. Indien de tussentijdse upgrade door middel van een overeenkomst op afstand tot stand is gekomen, dan geldt de in artikel 5.5 genoemde bedenktijd alleen ten aanzien van de upgrade en niet ten aanzien van het oorspronkelijke Abonnement.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 5. Beëindiging en annulering

5.1 Tussentijdse opzegging van een Abonnement vóór het verstrijken van de overeengekomen minimum periode is mogelijk met betaling van 50% van de abonnementskosten voor de resterende duur van de abonnementsperiode. Dit behoudens het elders in de Voorwaarden of in de wet bepaalde.

5.2 Na het verstrijken van de overeengekomen termijn zoals bedoeld in 4.1 kan het Abonnement te allen tijde kosteloos worden opgezegd met een opzegtermijn van 1 maand. Als moment van opzeggen geldt het moment van ontvangst van de opzegging door Fiberlinq, c.q. de dag waarop telefonisch wordt opgezegd. Fiberlinq stelt de Klant schriftelijk of elektronisch op de hoogte van de ontvangst van de opzegging en de datum waarop het Abonnement wordt beëindigd.

5.3 Opzegging van een Abonnement geschiedt bij voorkeur telefonisch, op nummer 0166-760005 van de Fiberlinq BV, of op dezelfde wijze als waarop het Abonnement tot stand is gekomen.

5.4 Onverminderd het elders bepaalde in deze Voorwaarden, kan Fiberlinq, naar eigen keuze, haar verplichtingen jegens de Klant, uit het Abonnement of anderszins, opschorten of het Abonnement met onmiddellijke ingang opzeggen, middels een schriftelijke kennisgeving, indien:

- a. de Klant is overleden;
- b. de Klant een of meerdere verplichtingen uit hoofde van het Abonnement, deze Voorwaarden of enige andere rechtsverhouding met Fiberlinq niet nakomt en de Klant deze tekortkoming, indien deze voor herstel vatbaar is, niet herstelt binnen 30 dagen nadat hij daarop door Fiberlinq is gewezen;
- c. het faillissement van de Klant is aangevraagd, de Klant onder curatele is gesteld, de Klant onder bewind is gesteld, de Klant in aanmerking is gekomen voor de schuldsanering, dan wel indien er sprake is van andere omstandigheden op grond waarvan Fiberlinq vermoedt dat de Klant zijn (betalings)verplichtingen jegens Fiberlinq niet langer zal nakomen;
- d. Fiberlinq niet langer in staat is om Dienst te verlenen, ongeacht de reden daarvan.
- e. in redelijkheid van Fiberlinq niet langer gevergd kan worden het Abonnement met de Klant voort te zetten.

5.5 Bij overeenkomsten op afstand kan de Klant binnen 14 dagen na totstandkoming het Abonnement zonder opgaaf van redenen annuleren. In dat geval dienen ontvangen Producten door de Klant onverwijld en in ieder geval binnen 14 dagen na ontvangst aan Fiberlinq te worden geretourneerd. Fiberlinq kan in dat geval, behoudens het hierna in artikel 5.6 bepaalde, ten hoogste de rechtstreekse kosten van het terugzenden van Producten aan de Klant in rekening brengen. Eventuele betalingen van de Klant die voor annulering hebben plaatsgevonden, worden door Fiberlinq geretourneerd.

5.6 Indien de Klant uitdrukkelijk aan Fiberlinq heeft verzocht om reeds tijdens de bedenktijd met de levering van een Dienst aan te vangen, is de Klant, indien hij vervolgens – doch tijdens de bedenktijd – het Abonnement annuleert, aan Fiberlinq de redelijke kosten verschuldigd die daarmee samenhangen. Indien 1) de Klant uitdrukkelijk aan Fiberlinq heeft verzocht om reeds

tijdens de bedenktijd met de levering van een Dienst aan te vangen, en 2) de Klant afstand heeft gedaan van zijn recht om het Abonnement te annuleren, heeft de Klant niet langer het recht om het Abonnement te annuleren.

5.7 Na het verstrijken van de bedenktijd zijn de artikelen 5.1 en 5.8 van toepassing.

5.8 Bij beëindiging van een Abonnement vóór het verstrijken van de overeengekomen periode, hetzij door de Klant, hetzij door Fiberlinq op grond van artikel 5.4.b, c of e, is Fiberlinq gerechtigd per direct de resterende abonnementsgelden voor de overeengekomen duur van het Abonnement in rekening te brengen, vermeerderd met eventuele extra door haar gemaakte kosten in verband met de beëindiging (afsluitingskosten, incassokosten, schadevergoeding bruikleenapparatuur etc.). De Klant is gehouden de in rekening gebrachte bedragen binnen de op de nota vermelde termijn te voldoen per acceptgiro, automatische incasso of anderszins.

5.9 Een gratis Dienst kan, indien de Klant gedurende een periode van 60 dagen geen gebruik heeft gemaakt van de Dienst, onmiddellijk en zonder nadere kennisgeving door Fiberlinq worden beëindigd. Fiberlinq is in geen geval aansprakelijk voor enige schade voortvloeiende uit het verloren gaan van informatie en/of data als gevolg van de beëindiging van de Dienst op grond van dit artikel.

5.10 Als een van de partijen een verplichting uit de Overeenkomst of uit enige toepasselijk verklaarde voorwaarde niet nakomt, dan mag de wederpartij de nakoming van de daartegenover staande verplichting opschorten. Bij gedeeltelijke of niet behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.

5.11 Fiberlinq kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, de Diensten staken dan wel opschorten indien:

- a. de Klant de Overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan of heeft nagelaten juiste gegevens of wijzigingen daarvan door te geven aan Fiberlinq met het oogmerk te frauderen.
- b. Fiberlinq aannemelijk kan maken dat de Klant handelt in strijd met de wet of schade toebrengt aan een ander dan wel niet aan de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen zal voldoen, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

5.12 Ingevolge het bepaalde in artikel 2.3 is het niet mogelijk om een Abonnement voor Internetdiensten op te zeggen en het Abonnement voor Telefoniediensten te behouden.

Artikel 6. Vergoedingen

6.1 Op Abonnementen, Overeenkomsten, Diensten en overige betrekkingen tussen Fiberlinq en de Klant zijn de door Fiberlinq op de Website of via andere communicatie bekend gemaakte prijzen van toepassing. Fiberlinq heeft het recht om naast de geldende prijzen voor de Diensten kosten en/of administratietoelagen in rekening te brengen voor o.a. wijzigingen en mutaties. De hoogte van deze kosten en/of administratietoelagen staat vermeld op de Website.

6.2 Fiberlinq is gerechtigd de prijzen van de Diensten jaarlijks aan te passen overeenkomstig de consumentenprijsindex (CPI) van het CBS. De Klant heeft niet het recht de Overeenkomst uit hoofde van deze aanpassing op te zeggen.

6.3 Alle door Fiberlinq gehanteerde prijzen zijn uitgedrukt in Euro's en inclusief BTW.

Artikel 7. Betaling

7.1 Betaling van de in artikel 6.1 bedoelde bedragen geschiedt als volgt:
a. terzake van een Abonnement voor internet of voor internet en telefonie worden de abonnementskosten per kwartaal vooraf in rekening gebracht en worden de verbruikskosten maandelijks achteraf in rekening gebracht. Betaling vindt uitsluitend plaats door middel van automatische incasso van de door de Klant aangegeven bank- of girorekening waarvoor de Klant Fiberlinq heeft gemachtigd.

7.2 In het geval van een machtiging tot automatische incasso is de Klant verplicht voldoende saldo aan te houden op de door hem opgegeven rekening. Bij automatische incasso heeft de Klant het recht binnen 8 weken na afschrijving schriftelijk bezwaar te maken tegen de afschrijving, bij gebreke waarvan hij

de afschrijving wordt geacht te hebben aanvaard. Bij voortijdige beëindiging van de Overeenkomst hetzij door de Klant, hetzij door Fiberlinq op grond van artikel 5.4.b, c of e, heeft de Klant geen recht op restitutie van vooruitbetaalde abonnementsgelden.

7.3 Bij niet-tijdige betaling door de Klant van enig aan Fiberlinq verschuldigd bedrag onder de Overeenkomst, of indien een door de Klant afgegeven incassovolmacht niet wordt gehonoreerd, is de Klant van rechtswege in verzuim. Fiberlinq stuurt de Klant daarop een betalingsherinnering, waarna de Klant binnen een termijn van 14 dagen alsnog kan betalen. Als de Klant ook na deze termijn de volledige verschuldigde vergoeding niet heeft betaald, is de Klant vanaf de datum van verzuim wettelijke rente over het uitstaande bedrag verschuldigd, alsmede de buitengerechtelijke incassokosten, welke berekend worden zoals op de Website aangegeven. Fiberlinq is in een dergelijk geval tevens gerechtigd het Abonnement op te schorten of met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling vereist is en/of om betaling te vorderen van de totale som die de Klant uit hoofde van het Abonnement voor de gehele overeengekomen duur (indien van toepassing) aan Fiberlinq verschuldigd is en zal zijn.

7.4 Zolang de Klant uit hoofde van enige rechtsbetrekking met Fiberlinq of haar rechtsvoorgangers nog goederen of geld aan Fiberlinq is verschuldigd, heeft Fiberlinq het recht Overeenkomsten te weigeren of haar verplichtingen die voortvloeien uit een Abonnement op te schorten, en eventueel afsluitkosten in rekening te brengen. De hoogte van de afsluitvergoeding wordt op de Website bekend gemaakt.

7.5 Bezwaren tegen de hoogte van de door Fiberlinq in rekening gebrachte en/of afgeschreven bedragen dient de Klant binnen dertig dagen na notadatum bij de Fiberlinq klantenservice kenbaar te maken. Na het verstrijken van die datum wordt de Klant geacht akkoord te zijn gegaan met de hoogte van het bedrag dat op de nota is vermeld.

7.6 Bij het plaatsen van bestellingen van Diensten en/of Producten kan Fiberlinq een kredietwaardigheidscontrole uit (laten) voeren. Bij twijfel over de kredietwaardigheid van de Klant kan Fiberlinq de Klant vragen zekerheid te stellen of hogere vooruitbetalingen te doen. Indien de Klant hiermee niet instemt, is Fiberlinq gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te staken dan wel het Abonnement te beëindigen. Indien blijkt dat de Klant niet kredietwaardig is kan Fiberlinq het afsluiten van de Overeenkomst weigeren.

Artikel 8. Installatie van de Diensten

8.1 De Klant verleent medewerkers van Fiberlinq of door Fiberlinq ingeschakelde derden toegang tot het installatieadres voor de installatie van de Diensten alsmede voor onderhouds- en reparatiewerkzaamheden in verband met de levering van de Diensten. Op de installatie zijn de Installatievoorwaarden van toepassing.

8.2 Indien gekozen is voor een doe-het-zelf installatiepakket, is Klant verplicht de instructies in de gebruiksaanwijzing op te volgen. Fiberlinq is in geen geval aansprakelijk voor schade als gevolg van niet correcte installatie die het gevolg is van handelen of nalaten in strijd met de handleiding. Eventuele extra kosten die noodzakelijk zijn om de Dienst weer in werkende staat te brengen zijn voor rekening van de Klant.

8.3 De Klant staat er voor in dat installatie van een ontvangschotel bij of op de woning is toegestaan.

Artikel 9. Uitvoering van de Diensten

9.1 Fiberlinq is gerechtigd de inhoud van de Diensten technisch zo in te richten als Fiberlinq op enig moment beslist. Fiberlinq behoudt zich in dit verband (onder andere) het recht voor procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen ten aanzien van de Diensten, procedures, tarieven en overige voorwaarden door te voeren.

9.2 Fiberlinq zal zich inspannen een zo hoog mogelijke beschikbaarheid en kwaliteit van de Diensten te bieden. Fiberlinq geeft echter geen garanties terzake. Fiberlinq streeft ernaar storingen en beperkingen zo spoedig mogelijk te verhelpen en eventuele hinder daarvan bij de Klant zo beperkt mogelijk te houden.

9.3 Indien sprake is van technische problemen, is Fiberlinq gerechtigd de

toegang tot (onderdelen van) de Diensten en/of (onderdelen van) haar systeem en/of interfaces (al dan niet tijdelijk) onmiddellijk en op ieder gewenst moment te blokkeren of het gebruik daarvan te beperken, en/of andere maatregelen te nemen, indien zulks in de opvatting van Fiberlinq nodig is. Fiberlinq stelt de Klant indien mogelijk vooraf, en in ieder geval zo spoedig mogelijk daarna, op de hoogte.

9.4 Fiberlinq behoudt zich het recht voor om in verband met service, onderhoud en beveiliging van het netwerk, de Diensten en/of de systemen van Fiberlinq, de toegang tot de (onderdelen van) de Diensten en/of (onderdelen van) haar systeem en/of netwerk (al dan niet tijdelijk) te blokkeren of het gebruik daarvan te beperken, indien zulks in de opvatting van Fiberlinq of in verband met de uitvoering van haar beleid nodig is. Fiberlinq zal indien mogelijk vooraf, en in ieder geval zo spoedig mogelijk daarna, de Klant van zulke maatregelen op de hoogte stellen.

9.5 De Klant is gehouden om geleverde Diensten binnen 2 weken na levering op gebreken te controleren en eventueel geconstateerde gebreken per post, telefonisch of per e-mail schriftelijk te melden aan Fiberlinq. Gebreken die bij levering niet kunnen worden geconstateerd of niet aanwezig zijn, dienen steeds binnen bekwaame tijd nadat deze redelijkerwijs kunnen worden geconstateerd aan Fiberlinq te worden gemeld. Gebreken moeten binnen de periode van 2 weken na constatering gemeld worden, op straffe van verval van het recht van beroep op een tekortkoming.

9.6 Voor zover de Overeenkomst de levering van Producten omvat die in eigendom aan de Klant worden overgedragen, behoudt Fiberlinq zich de eigendom voor tot het moment dat de Klant aan Fiberlinq al hetgeen hij krachtens de Overeenkomst verschuldigd is, heeft voldaan.

9.7 Een door Fiberlinq afgegeven (op)leveringstermijn en/of (op)leveringsdatum geldt te allen tijde als streeftermijn en/of streefdatum en geldt nimmer als fatale termijn.

9.8 Na de totstandkoming van de Overeenkomst gemaakte afspraken en/of eventuele toezeggingen door of namens Fiberlinq binden Fiberlinq slechts indien deze per e-mail of brief door Fiberlinq zijn bevestigd.

9.9 Technische wijzigingen in de aansluiting die door de Klant zelf en op eigen initiatief zijn aangebracht kunnen leiden tot het in rekening brengen van redelijke kosten of kunnen, indien de Dienst hierdoor niet meer kan worden geleverd, aanleiding geven tot beëindiging van de Overeenkomst door Fiberlinq.

Artikel 10. Bruikleen

10.1 Dit artikel 10 van de Voorwaarden is alleen van toepassing indien tussen Fiberlinq en de Klant een Bruikleenovereenkomst wordt gesloten.

10.2 Fiberlinq geeft als bruikleengever aan de Klant de Producten in bruikleen. De Producten blijven steeds eigendom van Fiberlinq. De Producten worden door (of namens) Fiberlinq in goede staat (gebruikt of nieuw) afgeleverd bij het leveradres van de Klant. Ter eigen discretie is Fiberlinq gerechtigd betaling van een waarborgsom te verlangen gedurende de periode van bruikleen. Fiberlinq zal geen rentevergoeding verschuldigd zijn aan de Klant gedurende de periode dat zij deze waarborgsom onder zich heeft.

10.3 De Bruikleenovereenkomst wordt aangegaan voor een duur van 12 maanden of, indien afwijkend, voor de duur die daarin staat vermeld. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, en tenzij met een termijn van 1 maand voor verlengingsdatum opgezegd door een der partijen, zal de Bruikleenovereenkomst na afloop van de overeengekomen duur automatisch worden verlengd in een overeenkomst voor onbepaalde duur die te allen tijde met een termijn van 1 maand opzegbaar is. De initiële bruikleenperiode gaat in op de dag dat een in verband met de Bruikleenovereenkomst aangegaan Abonnement ingaat.

10.4 De Bruikleenovereenkomst eindigt in ieder geval automatisch als en per de datum dat het Abonnement eindigt.

10.5 In geval van diefstal, verlies of verloren gaan van de Producten, ongeacht de oorzaak daarvan, is de Klant aansprakelijk voor alle daardoor veroorzaakte schade (inclusief eventuele gevolgschade) en is Fiberlinq gerechtigd aan de Klant een schadevergoeding in rekening te brengen terzake van Producten zoals op de Website vermeld, onverminderd haar recht op volledige schadevergoeding indien deze meer bedraagt.

10.6 De Klant mag de Producten uitsluitend op het door haar opgegeven huisadres en in het kader van het Abonnement gebruiken.

10.7 Het is de Klant niet toegestaan de Producten hetzij om niet, hetzij tegen een vergoeding aan een ander in gebruik af te staan, uit te lenen, te verkopen of te verhuren.

10.8 De Klant dient voor de Producten als een goed huisvader voor de bewaring en het behoud, alsook voor dekkende verzekering daarvan te zorgen. In geval van diefstal van de Producten, dient de Klant onverwijld bij de politie aangifte te doen van de diefstal en dient de Klant Fiberlinq binnen 7 dagen na aangifte per aangetekende brief een kopie van het proces-verbaal van aangifte te doen toekomen.

10.9 Fiberlinq is te allen tijde gerechtigd de in bruikleen gegeven Producten bij de Klant te (doen) inspecteren, om te ruilen en/of te vervangen. Daarnaast is Fiberlinq te allen tijde gerechtigd om de Producten waaraan een gebrek kleeft, dan wel waaraan een gebrek zich dreigt te openbaren, binnen een door Fiberlinq te bepalen redelijke termijn terug te (laten) halen bij de Klant. De Klant zal aan Fiberlinq, of een door Fiberlinq aangewezen derde, alle medewerking verlenen in geval van de inspectie, het omruilen, vervangen of terughalen, zoals bepaald in dit artikel.

10.10 Indien de Klant tekortschiet in de nakoming van enige verplichting voortvloeiende uit het Abonnement met Fiberlinq en/of deze Voorwaarden en in verzuim verkeert, is Fiberlinq gerechtigd de Bruikleenovereenkomst te beëindigen en/of de Producten terug te (laten) nemen, waar deze zich ook bevinden, onverminderd het recht van Fiberlinq op volledige schadevergoeding van de Klant wegens de tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen. Fiberlinq is in dit geval gerechtigd aan de Klant een schadevergoeding in rekening te brengen terzake van Producten zoals op de Website vermeld, onverminderd haar recht op volledige schadevergoeding indien deze hoger bedraagt.

10.11 De Klant is steeds verplicht in geval van beslaglegging de beslaglegger op de hoogte te stellen dat de Producten in eigendom zijn van Fiberlinq en derhalve niet vatbaar zijn voor beslag.

10.12 Bij het afleveren van de Producten dient de Klant te tekenen voor ontvangst.

10.13 Fiberlinq, of een door haar aangewezen derde, zal de Producten afleveren bij het opgegeven leveradres van de Klant. De (mondeling of schriftelijk) aangegeven of opgegeven afleveringsdatum of -termijn geldt bij benadering en bindt Fiberlinq niet. De verplichting tot aflevering kan in ieder geval worden opgeschort zolang de Klant nog aan enige verplichting jegens Fiberlinq moet voldoen, zoals het ondertekenen van een inschrijfformulier of het vooraf betalen van een vergoeding of waarborgsom.

10.14 Wijziging of overschrijding van een opgegeven of aangegeven afleveringsdatum of -termijn, door welke oorzaak ook, geeft de Klant nooit recht op vergoeding van enige schade (directe of indirecte schade, of hoe ook genaamd) of niet-nakoming van enige voor de Klant uit de Voorwaarden of uit een Overeenkomst voortvloeiende verplichting, tenzij die wijziging of overschrijding te wijten is aan opzet of grove schuld van Fiberlinq.

10.15 Indien de installatie door of vanwege Fiberlinq wordt uitgevoerd wordt deze conform de Installatievoorwaarden uitgevoerd. De installatie wordt werkend opgeleverd door de monteur. De Klant is in dat geval niet gerechtigd zelf wijzigingen in de Producten en/of installatie aan te brengen of deze te verplaatsen, dan wel deze door anderen dan Fiberlinq te laten aanbrengen of te laten verplaatsen, behoudens met instemming van Fiberlinq. De Klant kan gebruik maken van de klantenservice van Fiberlinq. In het geval een probleem met de installatie of Producten niet telefonisch opgelost kan worden, dan kan de Klant tegen betaling van een door Fiberlinq te bepalen vergoeding gebruik maken van een servicemonteur van Fiberlinq die het probleem ter plekke zal proberen op te lossen. De kosten voor de servicemonteur worden niet in rekening gebracht als:

- het probleem werd veroorzaakt door een foutieve installatie door de Fiberlinq monteur;
- het probleem werd veroorzaakt door een fabrieksfout aan de Producten.

10.16 De Producten worden uitsluitend door of namens Fiberlinq gerepareerd of retour genomen. De Klant zal op verzoek van Fiberlinq de in bruikleen gegeven Producten per aangetekende post aan Fiberlinq of een door Fiberlinq aangewezen derde versturen.

10.17 Bij verhuizing dient de Klant Fiberlinq vier weken vooraf in te lichten. Fiberlinq kan op verzoek van de Klant de installatie op het nieuwe adres verzorgen, op welke installatie het bepaalde in deze Voorwaarden, alsmede het bepaalde in de Installatievoorwaarden van toepassing is. Voor de installatie wordt een door Fiberlinq te bepalen eenmalige vergoeding in rekening gebracht.

10.18 Bij vertraging of gebreke van afname van Producten is de Klant in verzuim. De door dit verzuim veroorzaakte kosten en/of schade komen volledig voor rekening van de Klant, terwijl de betreffende Producten door Fiberlinq in geval van vertraging of gebreke van afname voor rekening en risico van de Klant zullen worden opgeslagen.

10.19 De Klant zal de Producten uitsluitend (laten) installeren en opstellen op een plaats die niet openbaar toegankelijk is.

10.20 Na het einde van de Bruikleenovereenkomst, ongeacht de reden of wijze van beëindiging, zal de Klant op eerste verzoek van Fiberlinq de Producten binnen dertig dagen na kennisgeving door Fiberlinq aan Fiberlinq of een door Fiberlinq aangewezen derde (gedeeltelijk) retourneren, hetgeen kosteloos kan geschieden. Bij gebreke van tijdige en volledige retourzending van de Producten in onbeschadigde staat (behoudens normale slijtage) is Fiberlinq gerechtigd aan de Klant een schadevergoeding in rekening te brengen terzake van Producten zoals op de Website vermeld, onverminderd haar recht op volledige schadevergoeding indien deze hoger of lager bedraagt. Binnen 6 weken na retourontvangst van de Producten zal Fiberlinq de eventueel betaalde waarborgsom na aftrek van eventuele door de Klant verschuldigde kosten en/of vergoedingen terugstorten op de rekening van de Klant.

Artikel 11. Wijzigingen

11.1 Fiberlinq heeft het recht de Diensten, de Vergoedingen, de Voorwaarden en de inhoud, volgorde, naam, omvang en samenstelling van de pakketten te wijzigen. Fiberlinq maakt zulke wijzigingen minimaal vier weken voor invoering daarvan op genoegzame wijze bekend. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van ten tijde van de wijziging lopende Abonnementen.

11.2 De Klant heeft het recht de Overeenkomst te beëindigen indien de wijziging objectief ten nadele van de Klant strekt, mits de opzegging vóór de ingangsdatum van de wijziging door Fiberlinq is ontvangen.

11.3 De volgende wijzigingen worden niet aangemerkt als een wijziging in de zin van artikel 11.1 en vormen derhalve geen grond voor opzegging:

- a. Verlaging van enige Vergoeding;
- b. Wijzigingen die noch in het voordeel, noch in het nadeel van de Klant zijn ("neutrale wijzigingen");
- c. Wijzigingen die noodzakelijk zijn op grond van wetgeving of enige andere door de overheid vastgestelde regeling of maatregel of een voor de branche relevante gerechtelijke uitspraak;
- d. Verhoging van Vergoedingen met de inflatiecorrectie op basis van het bepaalde in artikel 6.2;
- e. Wijzigingen die in het voordeel van de Klant zijn.

11.4 Fiberlinq is gerechtigd de technische eigenschappen van de Diensten en Producten te wijzigen om aan de eisen van de tijd, de stand van de techniek of haar contractuele of wettelijke verplichtingen te blijven beantwoorden. Dit kan als gevolg hebben dat Producten na een bepaalde tijd niet meer compatibel zijn met alle Televisiediensten en vervangen moeten worden. Klanten hebben geen recht op enige compensatie voor deze vervanging.

Artikel 12. Persoonlijke gegevens

12.1 Fiberlinq verwerkt, als verantwoordelijke voor de verwerking, en met inachtneming van de toepasselijke privacy wetgeving in Luxemburg, persoonsgegevens die haar door de Klant of door zijn gebruik van de Diensten en Producten (inclusief de gegevens vermeld in artikel 12.2) worden verstrekt. Fiberlinq verwerkt deze persoonsgegevens in het kader van:

- bestellingen van Diensten en/of Producten;
- kredietwaardigheidscontroles, bestrijding van fraude en wanbetaling;
- de uitvoering van de Diensten;
- facturering;
- beheer van informatie verstrekt door de Klant;
- verwerking van de door de Klant gestelde vragen;
- fraudebestrijding;
- marktonderzoek;

- het beheer van gegevens met betrekking tot de Klanten en klantgroepen;
- (direct)marketing doeleinden; en
- om aan de Klant andere Diensten of Producten voor te stellen.

12.2 In het kader van de Internet- en Telefoniediensten verwerkt Fiberlinq, als verantwoordelijke voor de verwerking, verkeersgegevens van de Klant, en meer bepaald:

- de identificatie van de oproeplijn;
- de totale aantal voor de berekeningsperiode aan te rekenen eenheden;
- de identificatie van de opgeroepen lijn;
- het type, tijdstip van aanvang en de duur van de oproep of de verzonden hoeveelheid gegevens;
- de datum van de dienst of van de verbinding.

12.3 In het kader van facturering verwerkt Fiberlinq andere gegevens, zoals voicelogs, en gegevens betreffende betalingen, zoals vooruitbetalingen, betalingen in termijnen, afsluitingen en aanmaningen.

12.4 Fiberlinq kan zich op derden beroepen om gegevens te verkrijgen die betrekking hebben op de Klant met als doel ofwel zich te verzekeren van de juistheid en de volledigheid van de gegevens die vervat zijn in haar databanken, ofwel om kredietwaardigheidscontrole, bestrijding van fraude en wanbetaling, marktonderzoeken, marketingacties of direct marketing uit te (laten) voeren.

12.5 De Klant verleent toestemming aan Fiberlinq om zijn persoons- en verkeersgegevens op te nemen en te verwerken zoals hierboven bepaald. De klantenregistratie is slechts toegankelijk voor Fiberlinq en groepsmaatschappijen en wordt niet aan derden verstrekt behoudens zoals hierboven bepaald en in onderstaande gevallen:

- Fiberlinq zal verplichtingen, ontstaan krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak, tot verstrekking van informatie en/of tot het medewerken aan aftappen naleven.
- Fiberlinq is gerechtigd een bestand aan te leggen van Klanten aan wie een Dienst wegens het niet tijdig betalen buiten gebruik is gesteld. Dit bestand is bestemd om te worden gebruikt door Fiberlinq en/of groepsmaatschappijen, in het kader van acceptatie van aanvragen voor die Diensten.
- Fiberlinq kan persoonsgegevens aan derden verstrekken met het oog op commerciële en charitatieve doeleinden, mits de Klant daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

12.6 Fiberlinq kan, mede door het toepassen van cookies (kleine bestanden die op de computer van de Klant worden achtergelaten), de persoons- en verkeersgegevens gebruiken teneinde de Klant aanbiedingen van Fiberlinq te doen, mits de Klant aangeeft, op de wijze zoals aangegeven op de Website, daartegen geen bezwaar te hebben. Voor het gebruik van zgn. functionele of technische cookies (bijv. voor het onthouden van geplaatste bestellingen etc.) is geen toestemming van de Klant nodig.

12.7 De Klant die zijn identiteit kan bewijzen heeft recht op inzage in zijn persoonsgegevens zoals die door Fiberlinq worden verwerkt, mag de verbetering daarvan vragen en kan zich kosteloos verzetten tegen het gebruik van zijn persoonsgegevens met het oog op direct marketing. Voor vragen en/of opmerkingen in dit verband kan de Klant zich schriftelijk wenden tot de Fiberlinq klantenservice.

12.8 Fiberlinq spant zich in voor een degelijke beveiliging van de Diensten. Fiberlinq geeft echter geen garantie voor de aangebrachte beveiliging. Fiberlinq is niet aansprakelijk voor enige schade aan de zijde van de Klant of derden die ondanks de door Fiberlinq genomen maatregelen mocht ontstaan.

12.9 Gelet op de aan het gebruik van Internet en e-mail inherente risico's, kan Fiberlinq de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens, berichtenverkeer of overige door de Klant gebruikte of verspreide informatie niet garanderen. Fiberlinq is niet aansprakelijk voor enige schade aan de zijde van de Klant of derden die ondanks de door Fiberlinq genomen maatregelen mocht ontstaan.

12.10 Indien de Klant merkt of het vermoeden heeft dat derden zich op oneigenlijke wijze toegang hebben verschaft tot de Diensten, bijvoorbeeld door het gebruik van zijn Accountgegevens, dient hij zulks binnen vijf werkdagen per e-mail aan Fiberlinq te melden (info@Fiberlinq.nl). Fiberlinq is niet aansprakelijk voor eventuele schade die een dergelijk oneigenlijk gebruik van de Diensten ten gevolge heeft.

12.11 Het van toepassing zijnde privacystatement is gepubliceerd op de Website.

Artikel 13. Verhuizing

13.1 Onder verhuizing wordt verstaan het wijzigen van het woonadres van de Klant of het adres waar de Dienst van Fiberlinq volgens de Overeenkomst geleverd wordt.

13.2 De Klant dient de verhuizing tijdig, maar in elk geval ten minste 4 weken vooraf, te melden op de wijze zoals aangegeven op de Website. Alle schriftelijke en elektronische mededelingen aan het laatst opgegeven woonadres zullen worden geacht de Klant te hebben bereikt.

13.3 De tijd om de verhuizing van de verbinding behorende bij de Internet- en Telefonie Diensten te realiseren is afhankelijk van de op dat moment geldende levertijden voor de verbindingen van Fiberlinq. Deze levertijden zijn te raadplegen op de Website. Deze levertijden gelden als richtlijn, de Klant kan hieraan geen rechten ontleen. Gedurende deze periode blijft de Klant abonnementskosten verschuldigd.

13.4 Indien Fiberlinq niet dezelfde of een vergelijkbare dienst op de nieuwe locatie levert, dan zijn de Klant en Fiberlinq met inachtneming van één maand, gerechtigd tot opzegging, zonder dat daartoe enige plicht tot schadevergoeding ontstaat. Wel is Fiberlinq in dat geval gerechtigd om redelijke kosten verband houdende met de afsluiting in rekening te brengen. De hoogte hiervan wordt op de Website bekend gemaakt.

13.5 Fiberlinq is gerechtigd om terzake van de verhuizing als bedoeld in 13.1 een redelijke kostenvergoeding in rekening te brengen. De hoogte van de vergoeding wordt op de Website bekend gemaakt.

Artikel 14. Niet-nakoming en aansprakelijkheid

14.1 Indien Fiberlinq tekortschiet in de nakoming van één of meer van haar verplichting(en) uit een Overeenkomst, zal de Klant Fiberlinq deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welke gevallen Fiberlinq onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling dient schriftelijk per aangetekende post te geschieden waarbij aan Fiberlinq een redelijke termijn van niet minder dan 30 dagen zal worden gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen.

14.2 Fiberlinq is in geval van een toerekenbare tekortkoming tegenover de Klant aansprakelijk voor schade voor zover de wet dat bepaalt en met inachtneming van het hierna bepaalde.

14.3 Fiberlinq is tegenover de Klant per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen slechts aansprakelijk tot een bedrag gelijk aan maximaal 2 maal de voor de Dienst door de Klant verschuldigde abonnementsvergoeding, exclusief BTW, in het lopende kalenderjaar. Per kalenderjaar is Fiberlinq tegenover de Klant slechts aansprakelijk tot een bedrag gelijk aan maximaal 4 maal de voor de Dienst door de Klant verschuldigde abonnementsvergoeding, exclusief BTW, in het lopende kalenderjaar.

14.4 Voor schadevergoeding geldt een drempelbedrag van 10 Euro voor de Klant, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed.

14.5 Fiberlinq is voor het verrichten van informatiediensten niet verder aansprakelijk dan voor zover dat uit artikel 6:196 sub c BW volgt.

14.6 Fiberlinq is niet aansprakelijk:

- a. voor enige schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie op de Website;
- b. voor schade die het gevolg is van het missen van gegevens omdat de Dienst niet door de Klant is ontvangen noch voor schade die het gevolg is van gegevens die via het netwerk zijn getransporteerd;
- c. voor onderbrekingen van de Dienst of een verstoorde ontvangst, tenzij de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Fiberlinq;
- d. voor enige tekortkoming indien deze tekortkoming veroorzaakt wordt door apparatuur, programmatuur, interfaces, netwerken, systemen of telecommunicatielijnen van derden, waaronder begrepen telecomaanhouders en/of de Klant, welke niet door Fiberlinq worden beheerd;
- e. voor schade als gevolg van het gebruik van de Producten.

14.7 In geen geval is Fiberlinq aansprakelijk voor gevolgschade en/of indirecte schade.

14.8 De Klant is in geval van een toerekenbare tekortkoming tegenover Fiberlinq aansprakelijk voor schade voor zover de wet dat bepaalt en met inachtneming van het hierna bepaalde.

14.9 Onder schade als bedoeld in het vorige lid valt eveneens schade als gevolg van tenietgaan, verlies of beschadiging van door Fiberlinq aan de Klant ter beschikking gestelde Producten.

14.10 De Klant vrijwaart Fiberlinq tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade, voor zover deze aanspraak is gegrond op het gebruik dat van de Dienst is gemaakt en/of het de inhoud van de verzonden gegevens betreft.

Artikel 15. Overmacht

15.1 Een tekortkoming in de dienstverlening kan Fiberlinq niet worden toegerekend, indien zij niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt (overmacht). In geval van overmacht, vervalt de verplichting van Fiberlinq tot nakoming van de Overeenkomst. Fiberlinq is dan geen schadevergoeding verschuldigd. De opschorting geldt voor de duur van de overmacht. Fiberlinq is gehouden aan de Klant een met de duur van de verstoring evenredige restitutie te geven van de abonnementsvergoeding, tenzij dit redelijkerwijs, met in achtneming van duur en omstandigheden, niet van haar kan worden gevraagd.

15.2 Gevallen van overmacht kunnen zijn tekortkomingen in de nakoming door Fiberlinq als gevolg van bijvoorbeeld uitval van stroomvoorziening aan zijn zijde, of tekortkomingen in het netwerk van een derde.

15.3 Wanneer Fiberlinq wegens een niet toerekenbare tekortkoming voor een periode langer dan drie maanden achtereen niet aan zijn verplichtingen kan voldoen, zijn zowel Fiberlinq als de Klant bevoegd het Abonnement door middel van een schriftelijke verklaring op te zeggen.

Artikel 16. Kosten

16.1 Voor het verrichten van administratieve handelingen op verzoek van de Klant door Fiberlinq is de Klant steeds een kostenvergoeding verschuldigd, zoals bij registratie, activering, verhuizing, en heraansluiting. Bij het aangaan van een Abonnement is de Klant tevens een activeringsvergoeding verschuldigd zoals vermeld op het (electronische) inschrijfformulier.

Artikel 17. Klantenservice en klachten

17.1 Een Klant die telefonisch met de Fiberlinq klantenservice contact opneemt, kan worden geconfronteerd met een wachttijd. De kosten van dit telefoongesprek komen voor rekening van de Klant.

17.2 Klachten over de uitvoering van het Abonnement moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Fiberlinq zo spoedig mogelijk doch in ieder geval binnen een termijn van 2 weken nadat de Klant de gebrekkige uitvoering van de Dienst heeft ontdekt bij de Fiberlinq klantenservice. Fiberlinq zal hierop passend en tijdig reageren. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de Klant zijn rechten terzake verliest.

Artikel 18. Geschillen

18.1 Behoudens het bepaalde in artikel 12.1, is op de Overeenkomst en deze Voorwaarden Nederlands recht van toepassing.

18.2 Geschillen tussen de Klant en Fiberlinq over totstandkoming of de uitvoering van Overeenkomsten met betrekking tot door Fiberlinq te leveren of geleverde Diensten en Producten, kunnen zowel door de Klant als door Fiberlinq aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Elektronische Communicatiediensten ("Geschillencommissie"). Informatie over het aanhangig maken van geschillen kan worden gevonden op www.degeschillencommissie.nl.

18.3 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Klant zijn klacht eerst bij Fiberlinq tijdig, volledig en duidelijk heeft ingediend. Als de klacht niet in goed onderling overleg tussen de Klant en Fiberlinq kan worden opgelost, dan kan het geschil tot drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

18.4 De Geschillencommissie behandelt geschillen met inachtneming van de

bepalingen van het voor haar geldende reglement. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies.

18.5 Wanneer de Klant een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Fiberlinq aan deze keuze gebonden. Indien Fiberlinq een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de Klant vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Fiberlinq kondigt daarbij aan dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

18.6 Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Artikel 19. Kennisgevingen

19.1 Alle kennisgevingen, annuleringen en ontbindingen, die de Klant aan Fiberlinq wenst te doen of dient te doen op grond van deze Voorwaarden, dienen schriftelijk, binnen een termijn van 2 weken na het ontstaan/ kennisnemen van de feiten en/of omstandigheden waarop de klacht is gebaseerd en/ of de kennisneming betrekking heeft, te worden gedaan. Deze kennisgevingen dienen te worden verzonden ter attentie van de Fiberlinq klantenservice, zoals op de Website vermeld.

Artikel 20. Overdracht en doorlevering

20.1 Fiberlinq is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde.

20.2 Het Abonnement is persoonlijk en de Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van Fiberlinq.

20.3 De Klant mag de diensten die hij op grond van het Abonnement afneemt, niet aan derden doorleveren of derden gebruik laten maken van die Diensten tenzij dat gebruik maken plaatsvindt binnen de eigen privé-sfeer van de Klant.

Artikel 21. Slotbepalingen

21.1 Indien een bepaling uit deze Voorwaarden of uit een Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Voorwaarden/ Overeenkomst aan.

21.2 Op van deze Voorwaarden afwijkende en/of aanvullende bedingen kan door de Klant slechts een beroep worden gedaan indien en voor zover die zijn opgenomen in een schriftelijke overeenkomst met Fiberlinq. In een dergelijk geval prevaleert de afwijkende/ aanvullende bepaling boven hetgeen is bepaald in deze Voorwaarden.

21.3 Deze Voorwaarden zijn te raadplegen via de Website. De Voorwaarden worden door Fiberlinq op verzoek aan de Klant kosteloos toegezonden.

Artikel 22. Kosten

22.1 Indien de levering van de Internetdiensten door Fiberlinq wordt gestaakt en/of opgeschort om een reden die de Klant valt toe te rekenen, wordt de Klant afsluitingskosten, zoals op de Website vermeld, in rekening gebracht.

22.2 Bij het aangaan van een Abonnement is de Klant een eenmalige registratievergoeding verschuldigd zoals vermeld op het (electronische) inschrijfformulier.

Hoofdstuk 2 Internet- en Telefoniediensten

Dit hoofdstuk 2 van de Voorwaarden bevat bepalingen die van toepassing zijn op Internet- en Telefoniediensten.

Artikel 23. Installatie van de Diensten

23.1 Tenzij anders overeengekomen, draagt de Klant zelf zorg voor de benodigde elektriciteit, (telecom) verbindingen, hardware, (het installeren van) software en randapparatuur en andere voorzieningen om de indienststelling van de Diensten mogelijk te maken.

23.2 Tijdens de installatie van de apparatuur kunnen aanpassingen worden aangebracht in de softwareconfiguratie van de Klant. Fiberlinq kan niet garanderen dat alle systeemfuncties en programmatuur van de Klant na installatie op een juiste wijze functioneren. Fiberlinq adviseert de Klant daarom om voorafgaand aan de installatie back-ups te maken van alle (systeem) bestanden. Fiberlinq aanvaardt terzake geen enkele aansprakelijkheid.

23.3 Fiberlinq is niet verplicht de softwareconfiguratie van de Klant bij het einde van de Overeenkomst in de oorspronkelijke staat terug te brengen.

Artikel 24. Uitvoering van de Diensten

24.1 Fiberlinq behoudt zich het recht voor de snelheden van haar InternetDiensten al dan niet tijdelijk te wijzigen.

24.2 Fiberlinq is gerechtigd de Gebruikersgegevens, de homepage Url en het e-mail adres van de Klant te wijzigen onder meer in verband met migratie. Fiberlinq zal de Klant van een wijziging tijdig op de hoogte stellen en de Klant de gewijzigde Gebruikersgegevens meedelen.

24.3 Ten aanzien van de Internet Diensten geldt dat Fiberlinq voor het realiseren van de verbinding van de Diensten afhankelijk kan zijn van de levertijd die een benodigde Telecom-operator hanteert. Fiberlinq behoudt zich het recht voor om de aanvraag van de Klant te weigeren indien een verbinding niet binnen 35 werkdagen is opgeleverd dan wel kan worden opgeleverd door de Telecom-operator.

Artikel 25. Gebruikersgegevens

25.1 De Gebruikersgegevens die de Klant van Fiberlinq ontvangt, blijven eigendom van Fiberlinq. Het is niet mogelijk om de Gebruikersgegevens na beëindiging van het Abonnement te blijven gebruiken.

25.2 Fiberlinq zendt de Klant de Gebruikersgegevens schriftelijk of via e-mail toe. Fiberlinq sluit elke aansprakelijkheid uit ten aanzien van schade welke mocht ontstaan na de verzending van de Gebruikersgegevens. Met name is Fiberlinq niet aansprakelijk voor vermissing, diefstal of verlies van de Gebruikersgegevens.

25.3 De Klant dient met de Gebruikersgegevens zorgvuldig om te gaan. De Klant moet verlies, diefstal of misbruik door derden van de Gebruikersgegevens direct melden aan Fiberlinq. Tot het tijdstip van melding is de Klant aansprakelijk voor alle schade, die voortvloeit uit het gebruik dat met de Gebruikersgegevens wordt gemaakt.

Artikel 26. Administratieve wijzigingen

26.1 Een Klant dient de wijziging van zijn persoonlijke gegevens (inbegrepen e-mail- en postadres, rekeningnummer en telefoonnummer) tijdig mede te delen aan de Fiberlinq klantenservice.

26.2 Het door de Klant gebruikte e-mailadres onder het Fiberlinq domein, blijft te allen tijde eigendom van Fiberlinq. Het is niet toegestaan om het e-mailadres na beëindiging van het Abonnement te blijven gebruiken.

Artikel 27. Verplichtingen Klant

27.1 De Klant zal alle voor zijn Overeenkomst en de aan hem verschaft Diensten relevante door Fiberlinq kenbaar gemaakte verplichtingen, instructies en beperkingen, zoals neergelegd in deze Voorwaarden en zoals die van tijd tot tijd door Fiberlinq op genoegzame wijze aan de Klant worden meegedeeld, in acht nemen (daaronder zijn ook begrepen instructies m.b.t. het inloggen, het uitloggen, het in acht nemen van de toegestane hoeveelheid dataverkeer via zijn homepage, het schonen van informatie etc.).

27.2 De Klant is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de Diensten,

inclusief (onder andere) het gebruik van zijn Gebruikersgegevens, zijn e-mailadres, de inhoud van zijn e-mailberichten, bijdragen aan discussies en iedere uiting en alle informatie op zijn homepage. Onrechtmatig en oneigenlijk gebruik van de Diensten, de bijbehorende hardware, software etc. komt voor risico van de Klant.

27.3 De Klant dient zich te gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijke en zorgvuldige Klant en/of internetgebruiker verwacht mag worden en is verplicht bij gebruik van de Diensten de toepasselijke wettelijke regels en de Netiquette in acht te nemen. Onder Netiquette wordt verstaan de algemeen aanvaarde gedragsregels op het Internet zoals vastgelegd in RFC 1855 en toekomstige aanpassingen hiervan.

27.4 De Klant zal de Diensten niet op enigerlei wijze gebruiken of doen gebruiken voor onrechtmatige handelingen, het plegen van strafbare feiten en/of voor handelingen die in strijd zijn met de Netiquette. Hieronder worden onder meer de volgende handelingen begrepen: het plegen van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden; diefstal; de onrechtmatige en/of strafbare verspreiding van geheime of vertrouwelijke informatie; de onrechtmatige of strafbare verspreiding van teksten en/of beeld- en geluidsmateriaal, waaronder racistische uitingen, kinderporno, crimineel dataverkeer, beledigende uitingen en zgn. "mailbommen"; computervredebreuk ("hacken") via de Dienst of het Internet; vernieling, beschadiging of onbruikbaar maken van systemen of geautomatiseerde werken en software van anderen; het verspreiden van virussen of het anderszins opzettelijk verstoren van communicatie of gegevensopslag; het zich verschaffen van toegang door middel van valse sleutels, valse codes of valse hoedanigheden.

27.5 Het is de Klant niet toegestaan processen in gang te zetten of te laten voortbestaan, waarvan hij redelijkerwijs kan vermoeden dat dit Fiberlinq dan wel de overige gebruikers van het Internet hindert of het gebruik van de Diensten nadelig beïnvloedt.

27.6 De Klant mag de Dienst niet gebruiken voor het versturen van spam. Onder spam wordt verstaan: het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het internet posten van een bericht met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd verzenden van e-mail met een ongevraagde commerciële boodschap.

27.7 De Klant dient zich te houden aan de 'Fair Use Policy' voor internet- en telefoniediensten, zoals gepubliceerd op de Website. In de Fair Use Policy is het beleid van Fiberlinq betreffende het redelijk gebruik door de Klant van dataverkeer vastgelegd. Hierin is onder andere geregeld het recht van Fiberlinq om de Diensten te schorsen of te beëindigen, dan wel het recht om vooruitbetaling te vragen, ingeval van excessief gebruik van de Diensten.

27.8 De Klant verplicht zich jegens Fiberlinq te voldoen aan de voorschriften die in verband met de registratie, het gebruik van Internet-netwerknummers en domeinnamen zijn gesteld door de hiermee belaste instanties en vrijwaart Fiberlinq voor enige aanspraak van derden terzake.

27.9 Het is de Klant zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Fiberlinq, niet toegestaan (onderdelen van) een netwerk of andere gebruikers, op enigerlei wijze te verbinden met (onderdelen van) de Diensten. Uitzondering hierop vormt gebruik binnen de huiselijke kring.

27.10 De Klant zal bij het gebruik van de Diensten de belangen van Fiberlinq niet schaden.

27.11 Indien de Klant in strijd handelt met een van de vorige leden van dit artikel of indien Fiberlinq redelijkerwijs kan vermoeden dat de Klant met één van die bepalingen in strijd handelt, is Fiberlinq gerechtigd hem onmiddellijk de toegang tot de Diensten te ontfeggen, het Abonnement op te zeggen en/of andere maatregelen te nemen die Fiberlinq geraden voorkomen, zonder dat de Klant aanspraak kan maken op schadevergoeding terzake, of op restitutie van vooruitbetaalde vergoedingen.

27.12 In geval van een mogelijk faillissement of schuldsanering van een Klant dient de Klant Fiberlinq hiervan via haar bewindvoerder dan wel curator terstond in kennis te stellen.

27.13 De Diensten zijn niet bedoeld voor gebruik in verband met bedrijfsmatige en zakelijke doeleinden, zoals de uitoefening van een beroep of bedrijf, of de uitoefening van activiteiten van een commerciële vereniging. Indien de Klant (een gedeelte van) de Diensten desondanks toch gebruikt voor deze doeleinden, doet hij dit op eigen risico. Fiberlinq aanvaardt geen enkele

aansprakelijkheid voor enige schade die een Klant mocht lijden in verband met een dergelijk gebruik van de Diensten van Fiberlinq. Fiberlinq is in voorkomend geval gerechtigd de dienstverlening met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat Fiberlinq in verband hiermee enige (schade)vergoeding aan de Klant is verschuldigd. Reeds door de Klant betaalde vergoedingen zullen niet worden terugbetaald en reeds door de Klant verschuldigde maar nog niet betaalde vergoedingen blijven opeisbaar.

Hoofdstuk 3 Internet- en Telefoniediensten

Dit hoofdstuk 3 van de Voorwaarden bevat bepalingen die van toepassing zijn op Telefoniediensten.

Artikel 28. Telefoniedienst

28.1 Na de totstandkoming van het Abonnement en met inachtneming van een termijn van 14 werkdagen, zal Fiberlinq zich redelijkerwijs inspannen zo spoedig mogelijk de Telefoniedienst (op) te leveren en operationeel beschikbaar te hebben.

28.2 De Telefoniedienst kan uitsluitend geleverd worden samen met een Internetverbinding, zoals bepaald en aangeboden door Fiberlinq (zie hiertoe de Website).

28.3 Fiberlinq is gerechtigd de technische eigenschappen van de Telefoniedienst te wijzigen om aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek te blijven beantwoorden.

Artikel 24. Beschikbaarheid Telefoniedienst

29.1 Fiberlinq streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid en kwaliteit van de Telefoniedienst doch kan terzake geen garanties geven. Kosten voor vervangende telefonie oplossingen komen derhalve niet voor vergoeding in aanmerking. De Klant is zich ervan bewust dat de beschikbaarheid en kwaliteit van de Telefoniedienst mede kan worden bepaald door de beschikbaarheid en kwaliteit van de verbindingen met het Internet, alsmede van het overige gebruik dat de Klant gelijktijdig maakt van zijn Internet- aansluiting. Bovenstaande kan onder andere tot gevolg hebben dat tijdens het downloaden van (grote) bestanden de kwaliteit van het telefoongesprek nadelig wordt beïnvloed.

Artikel 30. Apparatuur

30.1 De Klant mag slechts gebruikmaken van de Telefoniedienst met telefoonapparatuur en een Fiberlinq modem geschikt om gebruikt te worden op het netwerk van de Telecom-operator. Indien uit onderzoek door Fiberlinq blijkt dat klachten van de Klant met betrekking tot de werking van de Telefoniedienst niet te wijten zijn aan het Telecommunicatienetwerk, kan de Klant verplicht worden zijn apparatuur ter controle aan Fiberlinq aan te bieden. Indien Fiberlinq vaststelt dat de apparatuur van de Klant de goede werking van het netwerk verstoort, is Fiberlinq gerechtigd de Telefoniedienst voor de Klant onmiddellijk buiten werking te stellen.

Artikel 31. Telefoonnummer

31.1 Ten behoeve van het gebruik van de Telefoniedienst dient de Klant te beschikken over één of meer nummers. Fiberlinq kent aan de Klant één of meer nummers toe tenzij een nummer dat reeds bij de Klant in gebruik is of een aan hem door de OPTA toegewezen nummer, daarvoor kan worden geaccepteerd.

31.2 Fiberlinq is rechthebbende van de door OPTA aan Fiberlinq toegewezen nummers. In geval van beëindiging van het Abonnement vervalt het recht van de Klant op gebruik van het door Fiberlinq aan de Klant toegekende nummer en staat het Fiberlinq volledig vrij het betreffende nummer aan een derde toe te kennen, tenzij het nummer met inachtneming van het bepaalde in 33.2 zal worden geporteerd.

Artikel 32. Nummerwijziging

32.1 Fiberlinq is gerechtigd een nummer te wijzigen in geval van wijzigingen in het nationale nummerplan of nummer toewijzing door OPTA, alsmede in geval van wijzigingen in de Telefoniedienst of een Telecommunicatienetwerk of in andere omstandigheden die naar het oordeel van Fiberlinq nummerwijziging noodzakelijk maken. Ten minste drie (3) maanden voordat de wijziging wordt doorgevoerd zal Fiberlinq dit aan de Klant kenbaar maken, behoudens indien omstandigheden noodzaken tot een eerdere wijziging.

Artikel 33. Nummerbehoud

33.1 Fiberlinq stemt in met het gebruik door de Klant van een nummer dat door een andere aanbieder van telecommunicatiediensten is verstrekt, indien dit naar oordeel van Fiberlinq (technisch) mogelijk is. Fiberlinq is gerechtigd terzake kosten in rekening te brengen. Fiberlinq is voor het realiseren van het verzoek tot nummerbehoud afhankelijk van de levertijd die de Telecom-operator hanteert. Fiberlinq behoudt zich het recht voor om de aanvraag van de Klant te weigeren indien het nummer niet binnen 35 werkdagen is geporteerd dan wel niet kan worden geporteerd door de Telecom-operator.

33.2 Fiberlinq kan instemmen met een verzoek van de Klant om bij het einde van het Abonnement een bij de Telefoniedienst gebruikt nummer mee te nemen naar een aansluiting bij een andere telefonie-aanbieder indien dit naar het oordeel van Fiberlinq (technisch) mogelijk is. Een verzoek tot nummerbehoud dient te allen tijde voorafgaande aan het einde van het Abonnement te zijn ingediend en door Fiberlinq te zijn geaccepteerd.

33.3 Fiberlinq kan een verzoek tot nummerbehoud, zoals bedoeld in artikel 33.1 en 33.2, weigeren indien dit bijzondere technische aanpassingen van Fiberlinq vergt en zolang nummerbehoud niet als onderdeel van de Telefoniedienst wordt aangeboden.

Artikel 34. Nieuw nummer ingeval van verhuizing buiten regio

34.1 Indien de Klant verhuist naar een locatie gelegen buiten de regio van zijn huidige nummer, ontvangt de Klant nadat hij Fiberlinq daar schriftelijk per post of per e-mail om heeft verzocht, van Fiberlinq een nieuw nummer.

Artikel 35. Telefoongids / Klant Informatiedienst

35.1 Indien de Klant bij aanmelding van de Telefoniedienst heeft aangegeven opgenomen te willen worden in een telefoongids of Klant informatiedienst dan zal Fiberlinq de gegevens van de Klant ter beschikking stellen aan de desbetreffende exploitant. Fiberlinq is niet verantwoordelijk voor plaatsing of opname in de telefoongids of Klant informatiedienst en aanvaardt terzake geen aansprakelijkheid. Wijziging in de gegevens als hier bedoeld kunnen worden doorgegeven aan Fiberlinq of rechtstreeks aan de desbetreffende exploitant.

Artikel 36. Gebruik Telefoniedienst

36.1 De Telefoniedienst mag uitsluitend worden gebruikt op het adres zoals aangegeven door de Klant bij aanmelding.

36.2 De Klant is verantwoordelijk voor al het gebruik dat van de Telefoniedienst wordt gemaakt via zijn aansluiting, nummer of modem, ook al gebeurt dat zonder zijn toestemming. Alle gemaakte gesprekskosten zijn voor rekening van de Klant.

36.3 Onverminderd hetgeen bepaald is in Artikel 36, is het de Klant niet toegestaan om op welke wijze dan ook bij het gebruik van de Telefoniedienst rechten van derden te schenden, in strijd met de wet te handelen, onfatsoenlijk te handelen of schade aan derden of Fiberlinq te berokkenen.

Artikel 37. Vergoedingen

37.1 De Klant is aan Fiberlinq de vergoedingen verschuldigd voor de Telefoniedienst volgens de daarvoor vastgestelde en op de Website gepubliceerde tarieven. De tarieven voor de Telefoniedienst kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen, maandelijks of anderszins periodiek verschuldigde bedragen en bedragen die afhankelijk zijn van het gebruik van de Telefoniedienst.

37.2 Voor de bepaling van de verschuldigde bedragen als bedoeld in artikel 37.1 zijn uiteindelijk de gegevens van Fiberlinq beslissend tenzij binnen 30 dagen na notadatum door de Klant wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn.

37.3 De in artikel 37.1 bedoelde eenmalige en periodieke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum dat de Telefoniedienst is geactiveerd. Fiberlinq is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van de eenmalig en periodiek verschuldigde vergoedingen. Gebruiksafhankelijke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum dat ze in rekening worden gebracht.

Artikel 38. Overige

38.1 De Klant is verplicht aan Fiberlinq gegevens te verschaffen die Fiberlinq nodig heeft voor het in stand houden van de goede werking van de Telefoniedienst waaronder begrepen informatie over aangesloten of aan te sluiten Randapparaten.

38.2 Fiberlinq is gehouden om medewerking te verlenen aan volgens de wet bevoegde instanties tot aftappen.

38.3 Onverminderd het bepaalde in de Voorwaarden, is Fiberlinq gerechtigd de levering van de Telefoniedienst (geheel of gedeeltelijk) op te schorten of onmiddellijk te beëindigen, zonder dat daaruit enige aansprakelijkheid of schadeplichtigheid voortvloeit, indien de Klant in strijd handelt met het bepaalde in dit Hoofdstuk 4 of op enige andere wijze enige verplichting jegens Fiberlinq niet, niet geheel of niet tijdig nakomt, danwel indien Fiberlinq of derden hinder ondervinden als gevolg van de wijze waarop de Klant gebruik maakt van de Telefoniediensten.