

Deze compensatieregeling (hierna genoemd “regeling”) geldt vanaf 1 juli 2017 in het kader van de wettelijke verplichting van aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten (hierna genoemd “diensten”) om eindgebruikers te compenseren bij langdurige niet beschikbaarheid van deze diensten als gevolg van een storing in het netwerk van de aanbieder.

DELTA Fiber Nederland BV (hierna genoemd “Delta”) is een aanbieder van deze diensten en deze regeling geeft aan onder welke voorwaarden u aanspraak kunt maken op een vergoeding van Delta bij netwerkstoringen.

### **Wettelijke regeling compensatie bij een storing**

Indien een dienst door een storing in ons netwerk voor u langer dan 12 uur niet beschikbaar is, heeft u recht op een compensatie. Als de storing het gevolg is van een overstroming, terroristische aanslag of oorlog geldt deze compensatie niet. Om aanspraak te kunnen maken op compensatie moet u de betreffende dienst van Delta afnemen en woonachtig of gevestigd zijn in het storingsgebied.

Delta kan er voor kiezen om klanten bij een netwerkstoring die langer duurt dan 12 uur automatisch te compenseren dan wel om de compensatie te betalen na een aanvraag van een klant.

De hoogte van de compensatie wordt bepaald per eenheden van 24 uur waarin de dienst niet beschikbaar is. Voor iedere 24 uur dat er een storing is van een dienst, dient Delta volgens de wet tenminste één dertigste (1/30) deel van de maandelijkse vaste vergoeding voor die dienst te compenseren (alleen bij betaling van maandelijkse vaste vergoedingen).

Als er geen vaste maandvergoeding is voor een dienst – denk aan een pre-paid

contract – moet Delta minimaal € 0,50 compenseren. In alle gevallen is het echter zo dat de compensatie bij een storing altijd minimaal € 1 is.

### **Welke compensatie betaalt Delta bij een storing?**

De compensatie is dus afhankelijk van de duur van de storing en het soort dienst dat als gevolg van een storing niet beschikbaar is. Voor de diensten van Delta geldt dat de compensatie 1/30 deel van het maandelijkse verschuldigde bedrag bedraagt indien gedurende een dag een storing optreedt. Voorwaarde is altijd dat de storing langer dan 12 uur heeft geduurd.

Deze compensatie geldt dus per 24 uur. Duurt een storing langer dan 24 uur, dan heeft u recht op een dubbele compensatievergoeding voor de dienst waarop de storing betrekking heeft. Duurt een storing langer dan 48 uur, dan heeft u recht op drie keer de compensatievergoeding van de betrokken dienst, enzovoorts.

In een fictief voorbeeld: bij een storing van 12 tot 24 uur van Alles-in-1 abonnement met een maandbedrag van € 50 inclusief btw, wordt 1/30 deel daarvan (€ 1,67 incl. btw) gecompenseerd voor de eerste 24 uur waarin de storing zich voordoet. Bij iedere extra 24 uur (bijvoorbeeld de opvolgende dag), ongeacht de duur van de storing tijdens die dag, stijgt het compensatiebedrag met € 1,67 incl. btw.

### **Welke diensten worden gecompenseerd?**

Niet al onze diensten komen voor compensatie in aanmerking als er een storing is die langer dan 12 uur duurt. Er moet namelijk sprake zijn van een storing van een openbare elektronische communicatiedienst.

Wij zullen de volgende openbare elektronische communicatiediensten bij storingen in ons netwerk dan ook compenseren:

- TV Basis (radio en TV)
- Internet
- Telefonie
- TV & Internet
- Alles-in-1

Voor de dienst televisie geldt dat deze pas gecompenseerd wordt als geen enkele (standaard) zender wordt ontvangen.

### Welke diensten worden niet gecompenseerd en andere situaties dat de regeling niet van toepassing is?

De volgende diensten van Delta zijn geen openbare elektronische communicatiediensten en worden niet gecompenseerd (niet uitputtend):

- Gratis toegevoegde waarde diensten, ongeacht of dit openbare elektronische communicatie diensten zijn of niet, o.a. live TV, Opnemen en Delta WifiSpots
- Losse betaalde toegevoegde waarde diensten die geen openbare elektronische communicatie dienst zijn, zoals Spamfilter, E-mailscan, Surffilter, Belbundel
- Betaalde extra zenderpakketten Digitale TV
- Apps (bijv. TV App, Slim Wonen App)

Ook in andere gevallen hoeft Delta volgens de wet niet te compenseren, bijvoorbeeld bij:

- Individuele storingen

- Defect kabelmodem
- Storing in bekabeling en andere randapparatuur in het eigen thuisnetwerk (voor tv vanaf abonnee overname punt en voor internet & telefonie vanaf het kabelmodem)
- WiFi storingen
- Netwerkstoringen in ons netwerk die korter duren dan 12 uur
- Storingen in het analoge tv-sigitaal terwijl het digitale tv-sigitaal wel beschikbaar is op het 1ste scherm of vice versa
- Onze website ([www.delta.nl](http://www.delta.nl)) en de daarop aangeboden diensten, bijv. prikbord en videodiensten)

### Hoe kan ik aanspraak maken op compensatie?

Delta heeft ervoor gekozen om de compensatie voor al haar particuliere en zakelijke klanten te laten plaatsvinden na melding door een klant indien die is getroffen door een netwerkstoring die langer dan 12 uur heeft geduurd en aanspraak maakt op compensatie. Als er sprake is van een compensabele storing en er wordt geen verzoek ingediend, vindt er geen automatische compensatie plaats. Dat betekent ook dat, als er sprake is van een compensabele storing, maar een klant diende geen verzoek in, dat Delta die klant niet automatisch compenseert.

Als u een storing van een dienst ervaart of heeft ervaren waarvan u vermoedt dat deze voor compensatie in aanmerking komt, is het volgende van toepassing:

- Allereerst willen wij u vragen goed na te gaan of de oorzaak van de storing niet in uw eigen thuisnetwerk is gelegen en of de dienst voor compensatie in aanmerking komt.

- Daarna kunt u op [www.delta.nl/storing](http://www.delta.nl/storing) nagaan of er sprake is van een storing die langer duurde dan 12 uur. Wij willen u wel vragen dit pas enige tijd te doen nadat de storing is verholpen.
- Indien de storing staat vermeld op [www.delta.nl/storing](http://www.delta.nl/storing), dan kunt u een compensatieverzoek indienen door het compensatieverzoek online in te dienen [www.delta.nl/compensatie](http://www.delta.nl/compensatie) (voor consumenten) of [www.delta.nl/mkb/compensatie](http://www.delta.nl/mkb/compensatie) (voor MKB-klanten). Let wel: staat de ervaren storing (nog) niet vermeld op [www.delta.nl/storing](http://www.delta.nl/storing), dan kunt u desondanks nog steeds een compensatieverzoek indienen.
- U dient uw aanvraag in te dienen uiterlijk 1 maand nadat de storing door u is ervaren of 1 maand nadat een storing door ons is gepubliceerd. Indien u uw aanvraag na één van deze momenten indient, vervalt hiermee uw recht op compensatie.
- Delta zal compensatieverzoeken in behandeling nemen en als volgt daarmee omgaan: allereerst wordt gecontroleerd of er storing heeft plaatsgevonden. Vervolgens wordt gekeken naar de duur van de storing. Delta neemt vervolgens contact op met de klant om deze te informeren of hij voor compensatie in aanmerking komt.
- Indien er sprake is geweest van een te compenseren storing, zullen wij dit melden aan die klanten die de compensatie hebben aangevraagd. Wij zullen de compensatie uiterlijk binnen 2 maanden nadat de compensatie is aangevraagd op de nota van de klant crediteren. Wij zullen een compensatie verrekenen met nog openstaande nota's.
- Indien er geen sprake is van een te compenseren storing, zullen we de klanten die compensatie hebben aangevraagd uiterlijk binnen 3 maanden nadat de compensatie is aangevraagd

hierover informeren.

- Als u vragen heeft over deze regeling of uw compensatievergoedingen dan kunt u die uitsluitend per e-mail stellen aan onze klantenservice: [info@delta.nl](mailto:info@delta.nl). Delta probeert uw vragen binnen 5 werkdagen te beantwoorden.
- De gegevens van Delta zijn bepalend bij het vaststellen of er sprake is van een storing en van de duur van een storing.
- Er wordt bij het bepalen van het compensatiebedrag afgerond op 2 decimalen.

### Groot zakelijke klanten

Voor andere dan particuliere en MKB-klanten, de groot-zakelijke klanten, gelden - afwijkend op het bovenstaande - mogelijk nog andere compensatieregelingen. In de dienstbeschrijvingen die we met deze klanten hebben staat namelijk de door Delta te betalen compensatie bij niet beschikbaarheid van de dienst vermeld en de te volgen procedure om in aanmerking voor compensatie te komen.

In de meeste gevallen zal de in de dienstbeschrijving overeengekomen compensatie ruimer zijn dan de wettelijke regeling. Is de wettelijke regeling onverhoopt toch gunstiger, dan is die van toepassing.

Indien u een groot zakelijke klant bent en niet bekend bent met de van toepassing zijnde dienstbeschrijving verzoeken wij u contact op te nemen met onze zakelijke klantenservice via telefoonnummer **0118 - 22 55 55** of e-mail [zakelijk@delta.nl](mailto:zakelijk@delta.nl). Mocht er voor uw dienst geen dienstbeschrijving beschikbaar zijn, dan is de wettelijke regeling voor u van toepassing.

### Slotbepalingen

Delta heeft er voor gekozen om deze

regeling momenteel niet te integreren in haar algemene voorwaarden aangaande zijn diensten. Evenwel is deze regeling onverkort van toepassing op alle consumenten en zakelijke klanten die genoemde diensten afnemen, tenzij anders in deze regeling benoemd.

De regeling en alle algemene voorwaarden aangaande de diensten zijn te vinden op [www.delta.nl/downloads](http://www.delta.nl/downloads).

Alle netwerkstoringen die voor compensatie in aanmerking komen worden vermeld op [www.delta.nl/storing](http://www.delta.nl/storing).

Als deze regeling en de algemene voorwaarden van Delta strijdig met elkaar zijn, gaat deze regeling voor.

Delta behoudt zich het recht voor de regeling aan te passen, met dien verstande dat Delta zich altijd conformeert aan het wettelijke kader.

De aangepaste regeling zal gepubliceerd worden op [www.delta.nl](http://www.delta.nl) en u wordt waar nodig ook individueel op de hoogte gebracht.

Met deze regeling compenseert Delta netwerkstoringen niet anders of ruimhartiger dan als wettelijk voorgeschreven. Dat betekent dat als de wet (of de uitleg daarvan) daartoe aanleiding geeft, Delta de regeling ook dient aan te passen. Ten gevolge van zulk soort wijzigingen, die onverhoopt een verslechtering kunnen betekenen van uw situatie, heeft u echter geen recht om uw abonnement (kosteloos) op te zeggen.