



Propositievoorwaarden

Telefonie

Oktober 2018, versie 1.2

Delta is de handelsnaam van DELTA Fiber Nederland B.V. en van enkele groepsmaatschappijen. DELTA Fiber Nederland B.V. is een besloten vennootschap met statutaire zetel in Middelburg en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 22051676. DELTA Fiber Nederland B.V. is de moedermaatschappij van DELTA Mobiel B.V. en DELTA Kabelcomfort Netten B.V.

Voor verdere informatie zie Delta.nl

Inhoud

HOOFDSTUK 1

ALGEMEEN

1.	Inleiding	3
2.	Voorwaarde voor Telefonie	3
3.	Looptijd en opzeggen	4
4.	Facturatie	4
5.	Overstappen voor Telefonie	4
6.	Ter beschikking gestelde apparatuur	4
7.	Compensatie bij storingen	5
8.	Wijzigingen en redenen wanneer u ondanks een wijziging niet kosteloos kan opzeggen	5
9.	Monteursdiensten	5

HOOFDSTUK 2

PRODUCTVOORWAARDEN VASTE TELEFONIE

1.	Productopbouw Vaste Telefonie diensten	6
2.	Belbundels	6
2.1	Looptijd en opzeggen	6
2.2	Gesprekskosten	6
2.3	Fair Use Policy	7
3.	Nummertoekening, overstappen	7
4.	Tarieven en gebruik	7
5.	Handelen van Delta bij telefonische overlast	7
6.	Handleiding Vaste Telefonie	7

HOOFDSTUK 1

ALGEMEEN

1. Inleiding

- a. Deze Propositievoorwaarden zijn van toepassing als u een abonnement (een overeenkomst voor het geregeld afleveren van diensten en/of producten) afsluit die betrekking heeft op onze telefonie dienst(en). Deze Propositievoorwaarden zijn aanvullend op onze [Algemene Voorwaarden](#).
- b. De Telefonie propositie bestaat uit het product Vaste Telefonie. Voor Vaste Telefonie vindt u de Productvoorwaarden in hoofdstuk 2.
- c. Alle begrippen die beginnen met een hoofdletter, die wij in deze Propositievoorwaarden gebruiken, leggen wij zoveel mogelijk in deze Propositievoorwaarden uit. Het kan echter zijn dat een begrip met een hoofdletter in de Algemene Voorwaarden en/of de Productvoorwaarden wordt uitgelegd.
- d. In geval van strijdigheid tussen de Propositievoorwaarden, de Productvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden, prevaleren deze Propositievoorwaarden. Daarna zijn de Productvoorwaarden en tot slot de Algemene Voorwaarden van toepassing. Als Productvoorwaarden onderling tegenstrijdig zijn, prevaleren de Productvoorwaarden die een onderwerp het meest expliciet regelt.
- e. Het kan zijn dat op deze dienst ook aanvullend actievoorwaarden van toepassing zijn, afhankelijk van het moment van bestellen. Kijk voor alle relevante actievoorwaarden op onze [website](#).
- f. Actuele prijzen en specificaties van de telefonie diensten, vindt u op onze [website](#).
- g. Het kan zijn dat u niet beschikt over internet. Alle informatie die wij echter beschikbaar maken op onze website, kunt u ook kosteloos verkrijgen via onze klantenservice. Zonder internet toegang kunt u ook geen gebruik maken van uw eigen "MijnDelta", maar de functionaliteit van MijnDelta bieden wij u ook aan via onze klantenservice. De klantenservice van Delta is telefonisch bereikbaar is op **0118 - 22 55 75**. Per post kunt u ons bereiken op het adres Postbus 185, 4330 AD Middelburg.

2. Voorwaarde voor Telefonie

- a. Voor de propositie Telefonie is het noodzakelijk dat wij u fysiek aansluiten op ons eigen elektronisch communicatienetwerk, de zogenaamde connectiviteitsdienst. Een derde kan die connectiviteitsdienst voor deze dienst dus niet aan u leveren.

3. Looptijd en opzeggen

- a. Een losstaand abonnement op de propositie Telefonie is een abonnement dat wij afhankelijk van de doelgroep aanbieden. Abonnementen bieden wij dan ook niet standaard aan een breed publiek aan. Het feit dat u deze Propositievoorwaarden ontvangt en leest, geeft aan dat u tot onze doelgroep behoort.
- b. U gaat een abonnement aan voor de propositie Telefonie voor één (1) jaar of twee (2 jaar), dat ingaat op de datum dat alle diensten beschikbaar zijn.
- c. Als u niet opzegt, zetten we de looptijd van het abonnement na de initiële contractperiode om in onbepaalde tijd. U kunt dan maandelijks opzeggen, rekening houdend met een maand opzegtermijn.

4. Facturatie

- a. De abonnementsprijs voor de propositie Telefonie is inclusief de kosten van de aansluiting op ons eigen elektronisch communicatienetwerk. De abonnementsprijs betaalt u maandelijks via de maandnota van DELTA Kabelcomfort Netten B.V.
- b. U vindt de factuur in MijnDelta.

5. Overstappen voor Telefonie

- a. Bij de meeste aanbieders heeft u een opzegtermijn van een maand, als u al langer dan een jaar klant bent. Het is belangrijk dat de einddatum van uw huidige abonnement aansluit op, of ligt vóór, de begindatum van uw nieuwe abonnement. Hiermee voorkomt u dubbele kosten. De voorwaarden kunnen per product en/of per aanbieder verschillen. Het is mogelijk dat u uw huidige aanbieder een afkoopsom moet betalen, als u het abonnement vóór het einde van de contractdatum beëindigt. Informeer naar de voorwaarden bij uw huidige aanbieder.
- b. Bij een overstap naar Delta is het mogelijk uw huidige telefoonnummer te behouden. Hoe u overstapt, leest u in de Productvoorwaarden Vaste Telefonie.
- c. U moet zelf een eventueel internet- of televisieabonnement beëindigen als u dat heeft bij uw huidige aanbieder en u daar geen gebruik meer van wil maken. Eventuele extra abonnementen moet u ook zelf opzeggen.

6. Ter beschikking gestelde apparatuur

- a. Wij geven u in het kader van het product Vaste Telefonie een wifimodem in bruikleen.
- b. In de Algemene Voorwaarden staat vermeld hoe u met de aan u ter beschikking gestelde apparatuur om dient te gaan.

7. Compensatie bij storingen

- a. Wij bieden een compensatieregeling bij storingen die wettelijk geldt voor alle openbare elektronische communicatiediensten. Op onze [website](#) leest u hoe wij omgaan met compensatie bij storingen.
- b. Voor het product Vaste Telefonie geldt de compensatieregeling niet voor belbundels.

8. Wijzigingen en redenen wanneer u ondanks een wijziging niet kosteloos kan opzeggen

- a. Wij mogen deze Propositievoorwaarden, onze telefonie diensten (waaronder ook de belbundel) en tarieven altijd eenzijdig veranderen. Bij verandering informeren wij u minimaal één maand vooraf, schriftelijk of digitaal.
- b. U heeft het recht uw abonnement op onze Telefonie propositie kosteloos gedurende de looptijd van uw abonnement op te zeggen, als de dienst door een wijziging wezenlijk afwijkt van wat we overeen zijn gekomen en de wijziging ook objectief gezien voor u nadelig uitpakt.
- c. Wij hebben het recht wat betreft de losse diensten die u zelf kunt toevoegen aan de Telefonie propositie, om die losse diensten te wijzigen of die losse diensten te beëindigen, zonder dat deze wijzigingen ertoe leiden dat u kosteloos uw Telefonie abonnement kunt beëindigen. U kunt natuurlijk wel uw abonnement op uw losse dienst kosteloos beëindigen indien de losse dienst door een wijziging wezenlijk afwijkt van wat we overeen zijn gekomen en objectief gezien voor u nadelig uitpakt.

9. Monteursdiensten

- a. Als u klant wordt, dan sluit de monteur in het kader van het product Vaste Telefonie bij installatie één modem en één telefoon aan. Als u wilt, kan de monteur tegen meerwerkkosten ook andere toestellen aansluiten en meerdere modems.
- b. Bij storing van de Vaste Telefonie dienst kunnen wij ook een monteur sturen. Hierbij geldt: ligt de oorzaak van de storing bij ons, dan brengen we u geen monteurskosten in rekening. Ligt de oorzaak van de storing aan de binnenhuisinstallatie van u als klant, dan brengen wij wel monteurskosten in rekening.
- c. Een overzicht van de monteurskosten en optionele kosten voor aanschaf van materiaal bij de monteur vindt u op onze [website](#).
- d. In alle situaties geldt dat de monteur geen boorwerkzaamheden verricht en geen kabels wegwerkt. In de Algemene Voorwaarden vindt u ook precies wat wel en niet inbegrepen is.

HOOFDSTUK 2

PRODUCTVOORWAARDEN VASTE TELEFONIE

1. Productopbouw Vaste Telefonie diensten

- a. Wij bieden Vaste Telefonie door middel van een digitaal signaal. Wat wij aanbieden, is onafhankelijk van het soort netwerk waarover wij leveren. Denk aan: een kabelnetwerk (coax), een glasvezelnetwerk of een vast-draadloos netwerk.
- b. De telefoniedienst die wij u eventueel leveren via een Mobiele Telefonie propositie, maakt geen onderdeel uit van ons product Vaste Telefonie, maar is een geïntegreerd onderdeel van het product Mobiele Telefonie.
- c. De dienst Vaste Telefonie kent verschillende pakketten. Een belbundel is een losse dienst die u aanvullend op uw pakket kunt bestellen.
- d. Heeft u een abonnement op een belbundel? Dan houdt u de belbundel als u uw basisdiensten van het pakket (zonder belbundel) aanpast of als u een abonnement op een nieuw pakket neemt.

2. Belbundels

2.1 Looptijd en opzeggen

- a. Het Vaste Telefonie-abonnement kent standaard geen belbundel. Bij de aanvraag van uw abonnement kunt u de belbundel kiezen die u wilt en u kunt maandelijks uw belbundel aan of uitzetten. Een belbundel is echter niet verplicht. Als u als nieuwe klant tegelijkertijd met een Vaste Telefonie-abonnement een belbundel aanvraagt, dan starten beide abonnementen op de dag dat uw telefoonnummer wordt geporteerd of het nieuwe nummer start.
- b. U heeft al een Vaste Telefonie-abonnement, maar zonder belbundel? Dan gaat uw belbundel direct in na uw bestelling via MijnDelta. Op de eerstvolgende factuur berekenen we het abonnementsbedrag van de belbundel naar rato.
- c. Bij telefonische bestelling of per e-mail start de belbundel binnen drie werkdagen.
- d. U kunt de belbundel aanvragen en/of wijzigen via MijnDelta. Bij wijziging gaat de nieuwe belbundel de eerstvolgende maand na uw bestelling in.
- e. Het belbundelabonnement is maandelijks opzegbaar. U kunt het abonnement opzeggen per eerstvolgende kalendermaand, via MijnDelta.

2.2 Gesprekskosten

- a. Delta kent verschillende belbundels, waaronder Delta Onderling Bellen, Belbundel Avond/Weekend en Belbundel Altijd . Als u geen belbundel heeft, dan berekenen wij gesprekskosten als u belt naar vaste nummers en mobiele nummers in Nederland. Heeft u wel een belbundel, dan berekenen wij – afhankelijk van de belbundel - voor bepaalde of alle gesprekken binnen de bundel geen gesprekskosten als u belt naar vaste nummers en/of mobiele nummers in Nederland. In de onderdelen c) en d) geven wij specifiek aan wat er in de belbundel zit. Uitzondering hierop zijn betaalde servicenummers, internetnummers, voicemail en faxnummers (084/087 nummers), plaatsafhankelijke nummers (085/ 088-nummers), 14XYZ-nummers en semafoondiensten (066-nummers). Belt u dus buiten de bundel, dan geldt het normale tarief voor zowel de gesprekskosten als de startkosten.

- b. Alle overige gesprekskosten, zoals bellen naar betaalde servicenummers, internetnummers en internationale gesprekken, vallen buiten de belbundel.
- c. Met de belbundel “Delta Onderling Bellen” belt u onbeperkt en gratis naar andere abonnees die ook Vaste Telefoon van Delta afnemen. Met de belbundel “Avond Weekend” kunt u naast de mogelijkheden van Delta Onderling Bellen ook onbeperkt bellen naar alle vaste nummers en mobiele nummers in Nederland, 's avonds van 19.00 uur tot 08.00 uur en in het weekend van vrijdag 19.00 uur tot en met maandag 08.00 uur.
- d. Met de belbundel “Altijd” kunt u onbeperkt bellen naar alle vaste nummers en mobiele nummers in Nederland.
- e. Naast de voorgaande belbundel die Delta standaard hanteert, bestaat de situatie dat Delta nog specifieke belbundels voert i) die we in het verleden hebben aangeboden en niet meer actief worden aangeboden, ii) die enkel voor bepaalde doelgroepen zijn gemaakt en iii) die tijdelijk van aard zijn. Deze belbundels bieden wij dus niet (meer) aan iedereen aan. Als het een belbundel is die we niet actief meer aanbieden kunt u in MijnDelta en/of op de factuur terug vinden of u gebruik maakt van zo een bundel. Om gebruik te maken van doelgroep bundels en/of tijdelijke belbundels nodigen wij zelf klanten uit om gebruik te maken van die bundels of u kunt zelf kiezen voor een actieaanbod met betrekking tot die belbundels. Ook voor al deze belbundels gelden de afspraken die in paragraaf 2.1 vermeld staan.

2.2 Fair Use Policy

- a. We hebben het beleid dat een zo groot mogelijke groep van onze klanten moet kunnen genieten en ongestoord gebruik moet kunnen maken van de belbundel. Vanzelfsprekend volgens normaal gebruik. Om dit mogelijk te kunnen maken, zijn er situaties denkbaar waarbij wij het noodzakelijk vinden om in te grijpen. Daarvoor hebben wij een zogenaamde “Fair Use Policy” en die treft u in het onderstaande artikel.
- b. Onze Fair Use Policy is een intern beleid en er staan richtlijnen in voor het nemen van eventuele maatregelen. Ook daarbij hanteren wij de regel: als het niet hoeft, nemen wij de maatregel niet. Delta beoordeelt zelf de noodzaak tot ingrijpen op grond van deze Fair Use Policy en of we eventueel maatregelen moeten nemen.
- c. Om excessief en/of oneigenlijk gebruik van een belbundel tegen te gaan, heeft Delta het recht om ten aanzien van de abonnee die gebruik maakt van de actie nadere maatregelen te treffen, zoals:
 - de belbundel te deactiveren;
 - het in rekening brengen van gesprekskosten voor gebruik buiten hetgeen normaal is;
 - het treffen van eventuele andere (wettelijk) toegestane maatregelen.
- d. Van excessief en/of oneigenlijk gebruik is bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, sprake wanneer:
 - een abonnee gedurende een maand langer dan 500 minuten (onafgebroken dan wel met meerdere gesprekken) vanaf een vast nummer belt naar een en hetzelfde mobiele nummer;
 - U of een ander gebruikmaakt van apparatuur waarbij de hoeveelheid te gebruiken minuten wordt gemanipuleerd.
- e. Als Delta excessief en/of oneigenlijk gebruik constateert, informeert Delta u hierover en verzoeken we het gebruik aan te passen. Wanneer voorafgaande melding vanwege vereiste spoed niet mogelijk is, informeert Delta u zo spoedig mogelijk. Delta verwacht dat u zich na een waarschuwing houdt aan de Fair Use Policy.

3. Nummertoekening, overstappen

- a. Wij kunnen in het kader van de telefoniedienst een exclusieve licentie verstrekken op het gebruik van een persoonlijk telefoonnummer. Dat nummer kunt u in principe ook meenemen naar een eventuele nieuwe aanbieder, nadat onze overeenkomst afloopt.
- b. Wij houden ons bij overstappen aan de (wettelijke en/of COIN-) verplichtingen. Hierdoor kunt u uw nummer behouden, nadat u voor ons hebt gekozen of nadat u besluit gebruik te maken van diensten van een andere telefonieaanbieder.
- c. Bij een overstap naar DELTA is het mogelijk uw huidige telefoonnummer te behouden. Om dit aan te vragen, voert u de gegevens van uw huidige aansluiting in bij uw aanvraag. DELTA vraagt vervolgens de overstap aan bij uw huidige telefonieaanbieder. Zeg niet zelf uw telefonieabonnement op bij uw huidige aanbieder. Dan kan de overstap van uw telefoonnummer naar DELTA niet meer uitgevoerd worden. De aanvraag voor overstap met behoud van uw telefoonnummer leidt bij uw huidige telefonieaanbieder automatisch tot opzegging van het basis-telefonieabonnement (meestal per de datum van overzetting van het telefoonnummer). Eventuele extra abonnementen moet u zelf opzeggen.
- d. Het meenemen van uw huidige telefoonnummer naar ons kan ook als op die telefoonlijn ADSL actief is. U moet dan na de overstap zelf het ADSL-abonnement beëindigen.

4. Tarieven en gebruik

- a. Onze telefonietarieven vindt u op onze [website](#).
- b. Onverminderd het bepaalde in deze Productvoorwaarden, zijn voor de bepaling van wat u moet betalen uiteindelijk onze gegevens met betrekking tot uw belgedrag beslissend, tenzij u aantoonst dat deze gegevens niet kloppen. Wij nemen bij de vaststelling van de belgegevens de zorgvuldigheid in acht die daarbij mag worden verlangd.

5. Handelen van Delta bij telefonische overlast

- a. Als iemand u telefonisch lastigvalt, kunt u dat bij ons melden. Valt u iemand anders telefonisch lastig? Dan kan die ander dat bij ons melden. Zo kunnen we gegevens van degene die lastigvalt, geven aan de persoon die de melding heeft gedaan. Bijvoorbeeld zijn of haar naam, adres, woonplaats, postcode en telefoonnummer. Als de oproepen van een elektronisch communicatienetwerk van een andere aanbieder komen, kunnen we die gegevens alleen geven als die andere aanbieder meewerkt. We kunnen een vergoeding rekenen voor het aanleveren van die gegevens.

6. Handleiding Vaste Telefonie

- a. In de handleiding leest u welke telefoniediensten u allemaal kunt gebruiken. De handleiding is te vinden is op onze [website](#).