



Propositievoorwaarden Zeeuwse Buitengebied

December 2018, Versie 1.0

DELTA is de handelsnaam die door DELTA Fiber Nederland B.V. wordt gebruikt. DELTA Fiber Nederland B.V. is de aanbieder van de telecommunicatiediensten waar deze Propositievoorwaarden op van toepassing zijn. ZeelandNet B.V. is een besloten vennootschap met statutaire zetel in Middelburg en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 22051676.

Voor verdere informatie zie www.delta.nl

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Algemeen	3
1. Algemeen	3
2. Kenmerken van de propositie Buitengebied	3
5. Looptijd en opzeggen	5
6. Overstappen	5
7. Ter beschikking gestelde apparatuur en gebruik daarvan	5
8. Compensatie bij storingen	5
9. Wijzigingen en redenen wanneer u ondanks de wijziging niet kosteloos kan opzeggen	5
10. Monteursdiensten	6
Hoofdstuk 2. Productvoorwaarden internet	6
1. Productopbouw internetdiensten	6
2. Internettoegang via vast-draadloos	6
2.1 Internet snelheid	6
2.2 Losse diensten	7
3.1 Netneutraliteit bij DELTA	7
3.2 Fair Use Policy	7
3.2.1 Algemeen	7
3.2.2 Fair Use Policy	7
3.3. Notice and Take Down	8
Hoofdstuk 3. Productvoorwaarden vaste telefonie	8
1. Productopbouw Vaste Telefonie diensten	8
2. Belbundels	8
2.1 Looptijd en opzeggen	8
2.2 Gesprekskosten	9
2.3 Fair Use Policy	9
3. Nummertoekenning, overstappen	9
4. Tarieven en gebruik	10
5. Handelen van DELTA bij telefonische overlast	10
6. Zakelijke licentie	10

Hoofdstuk 1. Algemeen

1. Algemeen

- 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 buitengebied diensten in (een gedeelte van) Zeeland. Deze Propositievoorwaarden zijn aanvullend op onze [Algemene Voorwaarden](#).
 - b. De propositie Buitengebied van DELTA bestaan uit de producten Internet en Vaste telefonie. De op deze producten toepasselijke Productvoorwaarden vindt u voor Internet in hoofdstuk 2 en voor Vaste Telefonie vindt u ze in hoofdstuk 3.
 - 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 propositie Buitengebied, 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. De klantenservice van DELTA is telefonisch bereikbaar op 0118 - 22 55 80. Per post kunt u ons bereiken op het adres Poelendaelesingel 10, 4335 JA Middelburg.
- netwerk dat wij realiseren en beheren. Wij leveren u dus de zogenaamde connectiviteitsdienst. Wij brengen u daar aansluit- en installatiekosten voor in rekening.
- b. Het is mogelijk dat u een subsidie kan krijgen om aangesloten te worden op ons vast-draadloze netwerk. Deze subsidie ontvangt u niet van ons maar van lokale overheden die het ontsluiten van buitengebied willen stimuleren. Het is aan u om deze subsidies aan te vragen en er voor te zorgen dat u die ook ontvangt en wij zijn daar verder geen partij in.
 - c. Het vast-draadloos netwerk bestaat daaruit dat wij met de door ons (op ons eigen glasvezelnet) aangesloten zenders, een signaal uitzenden dat door u met een speciaal daarvoor geschikte antenne wordt ontvangen, waarna het signaal wordt doorgezet naar een daartoe bestemd modem.
 - d. De Buitengebied diensten van DELTA zijn alleen beschikbaar in (een gedeelte van) Zeeland.
 - e. Momenteel leveren wij de producten Internet en Vaste Telefonie over dit netwerk. Als wij andere producten gaan leveren, zullen wij u dit kenbaar maken.
 - f. U kunt de volgende abonnementen op onze Buitengebied diensten afnemen:
 - Consumenten abonnement;
 - Zakelijk abonnement;
 - Recreatie abonnement.
 - g. De actuele prijzen en specificaties van deze abonnement, zijn te vinden op onze [website](#).
 - h. Een vast-draadloos netwerk werkt door verspreiding van radiosignalen. Aangezien deze signalen kunnen worden gestoord door een externe bron en/of door atmosferische omstandigheden en afhankelijk zijn van de radiodekking en datacapaciteit van het netwerk, kan de kwaliteit van een verbinding, de beschikbaarheid en/of de doorvoersnelheid van de diensten niet overal en altijd worden gewaarborgd en ook minder zijn dan de kwaliteit die u wellicht gewend bent van een bekabeld netwerk. Ook gelijktijdig gebruik van klanten van de (internet) verbinding kan de kwaliteit en beschikbaarheid van het netwerk negatief beïnvloeden.
 - i. Aangezien voorafgaand aan de installatie van de vast-draadloos apparatuur niet geheel duidelijk is of de minimale snelheid van 30 Mbit/s gehaald kan worden, wordt een nieuw nummer of de portering in het kader van het product Vaste Telefonie aangevraagd nadat de

installatie succesvol is afgerond. Voor de duidelijkheid, uw internetabonnement start al wel wanneer de installatie heeft plaatsgevonden. Een eventuele belbundel gaat in op het moment dat het nieuwe nummer is geactiveerd of de portering heeft plaatsgevonden.

3. Vraagbundeling voordat wij diensten leveren

- a. Of wij een vast-draadloos netwerk kunnen aanleggen en de diensten kunnen leveren, hangt af hoeveel klanten belangstelling hebben om gebruik te maken van de diensten.
- b. Alvorens DELTA een nieuw vast-draadloos netwerk realiseert in een specifiek gebied wordt voorafgaand hieraan een vraagbundeltraject gestart. Bewoners in de buitengebieden waar mogelijk een dergelijk netwerk wordt gerealiseerd, worden hierover via verschillende communicatievormen geïnformeerd. Bijvoorbeeld door een informatiebijeenkomst die wordt georganiseerd vanuit de gemeente of bijvoorbeeld via specifieke campagnes.
- c. DELTA geeft bij de start van een dergelijk vraagbundeltraject aan tot wanneer klanten zich kunnen aanmelden en hoeveel aanmeldingen voor de vast-draadloos abonnementen minimaal nodig zijn alvorens DELTA over zal gaan tot realisatie van het vast-draadloos netwerk.
- d. Klanten kunnen zich via de [website](#) aanmelden. U gaat dan met ons een overeenkomst met de ontbindende voorwaarde dat als het vast-draadloos netwerk niet door ons wordt gerealiseerd, de overeenkomst komt te vervallen. Het moment dat u deze overeenkomst aangaat, is ook het moment dat uw annuleringsstermijn van 14 dagen gaat lopen. Binnen deze periode kunt u kosteloos de overeenkomst opzeggen.
- e. Wanneer het vraagbundelingtraject afloopt, besluit DELTA of ze overgaat tot realisatie van het vast-draadloos netwerk.
- f. Wanneer DELTA besluit om niet over te gaan tot realisatie, wordt de overeenkomst tussen ons en de klanten die zich hebben aangemeld automatisch ontbonden en is de klant aan DELTA geen kosten verschuldigd en vice versa.
- g. Wij willen u expliciet melden dat indien wij besluiten om tot aanleg over te gaan, u niet additioneel nog een annuleringsstermijn heeft van 14 dagen. Het recht om te annuleren kan u enkel uitoefenen bij de totstandkoming van de overeenkomst.

4. Geslaagde vraagbundeling: de aanleg van het netwerk en aansluiten klanten

- a. Wanneer DELTA wel besluit over te gaan tot realisatie, wordt op basis van postcodes van de klanten die zich hebben aangemeld door DELTA bezien waar de zenders voor het vast-draadloos netwerk het beste geplaatst kunnen worden. Dit is mede afhankelijk van de beschikbare hoge opstelpunten waaraan de zender wordt gemonteerd.
- b. DELTA garandeert geen 100% dekking van het vast-draadloos netwerk voor de aangemelde klanten en geeft geen aansluitgarantie voor deze klanten. Hoe groter de afstand tot de zender, hoe lager de dekking en daarmee de haalbare internetsnelheid.
- c. De doorlooptijd voor het realiseren van het vast-draadloos netwerk is ca. 3-4 maanden. Dit is mede afhankelijk van levering van de apparatuur, het vinden van een geschikt opstelpunt en overeenstemming bereiken met de eigenaar van het opstelpunt voor het gebruik hiervan. Aan de doorlooptijd kunnen geen garanties worden ontleend.
- d. Wanneer het vast-draadloos netwerk is gerealiseerd en getest, worden klanten aangesloten op het vast-draadloos netwerk. De aansluiting wordt verzorgd door DELTA. Dit gebeurt door plaatsing van een buitenontvanger op een zo hoog mogelijk punt aan uw woning / het pand. Van belang hierbij is dat er tussen de ontvanger en zender zo min mogelijk obstakels (bijvoorbeeld hoge bomen, hoge struiken of hoge gebouwen) staan die het draadloze signaal kunnen verstoren. Vanaf de ontvanger wordt een kabel naar binnen gebracht en aangesloten op een modem dat tevens als (WiFi) router fungeert.
- e. Alvorens de aansluiting wordt opgeleverd, worden een aantal snelheidstesten uitgevoerd. Wanneer de downloadsnelheid minimaal 30 Mbit/s bedraagt wordt het abonnement geactiveerd en gaat het abonnement in. Wanneer de download snelheid minder dan 30 Mbit/s bedraagt heeft u de keuze of u het abonnement wilt opzeggen of niet. Als u alsdan besluit om geen gebruik te maken van deze vast-draadloos dienst, wordt de apparatuur weer verwijderd en bent u aan DELTA geen kosten verschuldigd. Als u besluit om het abonnement wel aan te gaan ondanks dat de download snelheid minder dan 30 Mbit/s bedraagt, vervalt het recht om gedurende de initiële contractperiode het abonnement zonder kosten tussentijds op te zeggen.

5. Looptijd en opzeggen

- a. U gaat een abonnement voor de Buitengebied diensten altijd aan voor een minimale periode van twee (2) jaar, ingaande op de datum waarop DELTA het modem op uw locatie heeft geïnstalleerd en voor u de Internetdienst beschikbaar is.
- b. Als u niet opzegt wordt de looptijd van het abonnement na initiële contractperiode omgezet in onbepaalde tijd en kunt u maandelijks opzeggen rekening houdend met een maand opzegtermijn.
- c. DELTA is gerechtigd om de overeenkomst eenzijdig te beëindigen indien het minimum aantal aansluitingen in het gebied dat door de zender wordt bestreken waar ook u mee wordt voorzien van signalen, niet meer voldoende is om de dienst voor DELTA rendabel te kunnen blijven leveren. DELTA hanteert in een dergelijke situatie een opzegtermijn van 4 (vier) maanden.
- d. U bent gerechtigd uw abonnement gedurende de minimumduur kosteloos op te zeggen indien u structureel een aanzienlijk lagere snelheid behaalt dan de beloofde snelheid, 30 Mbit/s.

Als u hierdoor het abonnement wil opzeggen, bent u verplicht om DELTA in de gelegenheid te stellen om op locatie de snelheid proberen te verbeteren tot de beloofde snelheid. Dit opzeggingsrecht is overigens niet van toepassing indien na de installatie is geconstateerd dat de beloofde snelheid niet gehaald kan worden en u bewust heeft gekozen om het abonnement niet op te zeggen.

- e. Abonnementen op losse diensten hebben een onbepaalde looptijd en kunt u maandelijks opzeggen, rekening houdend met een maand opzegtermijn.

6. Overstappen

- a. Bij de meeste aanbieders heeft u een opzegtermijn van een maand, indien 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 dienst en/of per aanbieder verschillen. Het is mogelijk dat uw huidige aanbieder een afkoopsom in rekening brengt wanneer uw abonnement vóór het einde van de contractdatum beëindigd wordt. Informeer naar de voorwaarden bij uw huidige aanbieder.
- b. Bij een overstap naar DELTA is het mogelijk uw huidige telefoonnummer te behouden bij een Consumenten- of Zakelijk abonnement. Kijk voor

de werkwijze hoe met uw Vaste Telefonie dienst over te stappen in de Productvoorwaarden Vaste Telefonie.

- c. U dient zelf het internetabonnement te beëindigen bij uw huidige aanbieder (meestal per de datum van overzetting van het telefoonnummer), eventuele extra abonnementen dient u zelf op te zeggen.

7. Ter beschikking gestelde apparatuur en gebruik daarvan

- a. Wij geven u in het kader van de propositie Buitengebied de antenne en het modem in bruikleen. Wij verstrekken u tevens in bruikleen een SIM kaart die in de antenne geplaatst wordt.
- b. In de Algemene Voorwaarden staat vermeld hoe u met de aan u ter beschikking gestelde apparatuur om dient te gaan.
- c. Gebruik van het modem en/of de SIM kaart buiten Zeeland is niet mogelijk maar ook niet toegestaan. Indien u de SIM kaart en/of het modem toch buiten Zeeland gebruikt, dan bent u zelf verantwoordelijk voor de gemaakte kosten die buiten het abonnement vallen. Wij vatten gebruik buiten Zeeland op als misbruik van onze diensten.

8. 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. De compensatieregeling is van toepassing op de producten Internet en Vaste Telefonie. Als slechts één product van de bundel van producten gestoord wordt, dan heeft u recht op een compensatie voor de gehele bundel van producten.
- c. Voor het product Vaste Telefonie geldt de compensatieregeling niet voor belbundels.

9. Wijzigingen en redenen wanneer u ondanks de wijziging niet kosteloos kan opzeggen

- a. Wij mogen deze Propositievoorwaarden, onze diensten (waaronder ook het zenderaanbod) 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 Buitengebied diensten 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 Buitengebied propositie, om die losse diensten te wijzigen of die losse diensten te beëindigen, zonder dat deze wijzigingen ertoe leiden dat u kosteloos uw 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.
- d. Als u als gevolg van een wijziging (anders dan een wijziging van een losse dienst) het abonnement op dat product wenst op te zeggen, dan heeft u daarmee ook het recht het abonnement voor de gehele propositie kosteloos te beëindigen.

10. Monteursdiensten

- a. Als u klant wordt, dan sluit de monteur in het kader van het product Internet bij installatie één modem aan en installeert de antenne.
- b. In het kader van het product Vaste Telefonie sluit de monteur bij installatie één telefoon aan. Als u wilt, kan de monteur tegen meerwerkkosten ook andere toestellen aansluiten.
- c. Bij storing van de door ons geleverde diensten 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.
- d. Een overzicht van de monteurskosten en optionele kosten voor aanschaf van materiaal bij de monteur vindt u op onze [website](#).
- e. 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.

Hoofstuk 2. Productvoorwaarden internet

1. Productopbouw internetdiensten

- a. We leveren toegang tot internet en dit bestaat uit:
 - o de fysieke verbinding met het internet;
 - o de afhandeling van het internetverkeer.
- b. De internetdienst, die eventueel geleverd wordt via een (mobiele) telefonie propositie, maakt geen onderdeel uit van ons product Internet.
- c. Naast de internettoegang die wij leveren, kunnen wij als onderdeel van het product Internet losse diensten leveren.

2. Internettoegang via vast-draadloos

2.1 Internet snelheid

- a. Welke snelheid u van ons kunt verwachten, ziet u op het moment dat u een abonnement bij ons afsluit. De geadverteerde snelheid is de internetsnelheid die bij uw pakket hoort. Die snelheid meten we vanaf het modem. In het onderstaande overzicht ziet u hoe de geadverteerde snelheid in werkelijkheid uitpakt

Omschreven snelheid	Gemeten snelheid
Maximale download- en uploadsnelheid	Gelijk aan de geadverteerde snelheid
Normale download- en uploadsnelheid	Hoger dan 90% van de geadverteerde snelheid
Minimale download- en uploadsnelheid	Downloadsnelheid minimaal 30 Mbit/s, uploadsnelheid minimaal 1 Mbit/s

- b. Zoals eerder aangegeven in artikel 4b is de gehaalde snelheid mede afhankelijk van de dekking van het vast-draadloos netwerk.
- c. DELTA heeft via haar branchevereniging NLConnect samen met een groot aantal andere internet service providers de Gedragscode Transparantie Internetsnelheden ondertekend. Hierin staat dat providers hun klanten duidelijk moeten voorlichten over alle factoren die van invloed kunnen zijn op internetsnelheden. Deze gedragscode is te vinden op de [website](#).

2.2 Losse diensten

- a. DELTA biedt als onderdeel van haar dienst Internet voor het buitengebied mogelijk losse diensten aan. U kunt er voor kiezen deze wel of niet (al naar gelang tegen betaling) af te nemen.
- b. Indien wij deze losse diensten aanbieden, brengt dit met zich mee dat wij ons het recht kunnen voorbehouden om die losse diensten te wijzigen of te beëindigen zonder dat deze wijziging ertoe leidt dat u kosteloos uw internettoegang abonnement kunt beëindigen.
- c. Wij zullen als wij een losse dienst aanbieden u kenbaar maken wat de condities zijn.

3 Beleid en andere relevante voorwaarden

3.1 Netneutraliteit bij DELTA

- a. We leiden bij DELTA het internetverkeer in goede banen om te zorgen dat u de juiste snelheid en -capaciteit heeft om via datzelfde internet te kunnen bellen, internetten en films te kijken. DELTA behandelt al het internetverkeer gelijk. Wij houden ons daarbij altijd aan de door de wet gestelde eisen hoe wij het internetverkeer netneutraal moeten behandelen.
- b. Voor het beheren van het internetverkeer hebben we in bepaalde gevallen maatregelen te nemen. Het gaat om de volgende gevallen en maatregelen:
 - Bij netwerkcongestie, een soort file op het netwerk, beperken we de snelheid. Daarbij worden gelijke soorten verkeer, anoniem en gelijk behandeld.
 - Bij veiligheidscontroles blokkeren we ongevraagde communicatie en ander ongewenst verkeer. Bij misbruik van de aansluiting, bijvoorbeeld door een virus, kunnen we uw aansluiting in quarantaine plaatsen.
 - Om ongevraagd mailverkeer, zowel binnenkomende als uitgaand, tegen te gaan, houden wij spam tegen.

Als de rechter of de wet ons verplicht bepaalde sites of afzenders te blokkeren, geven wij daar gevolg aan. Dat heeft bijvoorbeeld tot gevolg dat wij u geen toegang mogen verschaffen tot bepaalde websites die inbreuk maken op het auteursrecht van derden. Voor meer informatie welke sites wij moeten blokkeren, kijk op onze [website](#).

3.2 Fair Use Policy

3.2.1 Algemeen

- a. We hebben het beleid dat een zo groot mogelijke groep van onze klanten optimaal moet kunnen genieten en ongestoord gebruik moet kunnen maken van de internetdiensten van DELTA. 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. In onze Fair Use Policy staan richtlijnen voor het nemen van eventuele maatregelen. Ook daarbij hanteren wij de regel: als het niet hoeft, nemen wij de maatregel niet. Deze Fair Use Policy geldt voor alle internetabonnementen van DELTA.
- c. DELTA beoordeelt zelf de noodzaak tot ingrijpen op grond van deze Fair Use Policy en of we eventueel maatregelen moeten nemen. DELTA is niet aansprakelijk voor schade in verband met de op grond van deze Fair Use Policy getroffen maatregelen. Deze maatregelen staan los van de andere rechten die DELTA heeft om geleden schade te verhalen of verdere schade te voorkomen.

3.2.2 Fair Use Policy

- a. Om excessief en/of oneigenlijk gebruik van de internetdiensten door gebruikers en overlast voor andere gebruikers te voorkomen, heeft DELTA het recht om ten aanzien van gebruikers nadere maatregelen te treffen, zoals:
 - Het abonnement van een gebruiker (tijdelijk) te wijzigen naar een lagere snelheid, en
 - Eventuele andere wettelijk toegestane maatregelen.
- b. Van excessief en/of oneigenlijk gebruik en/of overlast door een gebruiker is bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, sprake wanneer:
 - Overmatig gebruik herhaaldelijk zorgt voor overbelasting van het DELTA-netwerk en/of de systemen van DELTA en/of hinder veroorzaakt voor andere gebruikers. DELTA kan daarbij onderscheid maken tussen verkeer in de downstream- en de upstream-richting;
 - U of een ander via uw internetdienst gebruikmaakt van apparatuur waarbij de hoeveelheid te gebruiken verkeer wordt gemanipuleerd.

- c. Als DELTA excessief en/of oneigenlijk gebruik en/of overlast constateert van of door uw internetdienst, informeert DELTA u hierover en verzoeken we het gebruik aan te passen.
- d. 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.

3.3. Notice and Take Down

- a. Wij streven naar een open en voor iedereen toegankelijk internet. Daarbij proberen wij zoveel mogelijk om onrechtmatig of strafbaar handelen van onze klanten, die wij toegang tot het internet verschaffen, tegen te gaan. Ook proberen we zoveel mogelijk onrechtmatig of strafbaar handelen op onze website(s) door derden tegen te gaan. Wij kunnen alleen geen garantie geven dat onze klanten, die internetdiensten van ons afnemen, en/of derden op onze website(s) nooit onrechtmatig of strafbaar handelen.
- b. Als er toch sprake is van onrechtmatig of strafbaar handelen door onze internetklanten en/of derden op onze website(s), dan proberen wij dit samen met u tegen te gaan. In dit kader nemen wij deel aan de Gedragscode Notice and Take Down. Deze gedragscode is te vinden op onze [website](#).
- c. In aanvulling op deze gedragscode hebben wij zogenaamde “[Gebruiksvoorwaarden](#)” die op de internettoegangsdienst van toepassing zijn. Als personen of bedrijven een klacht over uw gebruik van de internettoegangsdienst hebben (of u heeft zelf een klacht over het gebruik van die dienst door één van onze andere klanten), dan hebben wij daarvoor een “[Internet Klachten Procedure](#)”. Deze procedure is bedoeld om klachten en verzoeken over onrechtmatig of strafbaar handelen op een efficiënte, transparante en zorgvuldige manier te behandelen.

Hoofdstuk 3. Productvoorwaarden vaste telefonie

1. Productopbouw Vaste Telefonie diensten

- a. Wij leveren de dienst Vaste Telefonie enkel als u ook het product Internet afneemt.
- b. Wij bieden Vaste Telefonie door middel van een digitaal signaal.
- 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. Als u als nieuwe klant tegelijkertijd met uw abonnement op de propositie Buitengebied een belbundel aanvraagt, dan start de belbundel op de dag dat uw telefoonnummer wordt geporteerd of het nieuwe nummer start.
- b. U heeft al een abonnement op de propositie Buitengebied, maar zonder belbundel? Dan gaat uw belbundel in op de eerste van de volgende maand na uw bestelling bij de klantenservice. Op de eerstvolgende factuur berekenen we het abonnementsbedrag van de belbundel.
- c. Bij telefonische bestelling of per e-mail start de belbundel op de eerste van de eerst volgende maand.
- d. U kunt de belbundel aanvragen en/of wijzigen via de klantenservice. Bij wijziging gaat de nieuwe belbundel op de eerste van de eerstvolgende maand na uw bestelling in.
- e. Het belbundelabonnement is maandelijks opzegbaar. U kunt het abonnement opzeggen per eerstvolgende kalendermaand, via de klantenservice.

2.2 Gesprekskosten

- a. U heeft met de belbundel geen gesprekskosten als u belt naar vaste nummers en mobiele nummers in Nederland. Uitzondering hierop zijn betaalde servicenummers, internetnummers, voicemail en faxnummers (084/087 nummers), plaats onafhankelijke nummers (085/088-nummers), 14XYZ-nummers en semafoondiensten (066-nummers). Belt u 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.

2.3 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 aantoont 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. Zakelijke licentie

- a. Wenst u als ondernemer een tweede lijn af te nemen, neem dan telefonisch contact op met de zakelijke klantenservice voor een passend aanbod.