



Algemene voorwaarden DELTA Flexpakket

Maart 2019, versie 1.3

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 Schiedam 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 www.delta.nl.

1 Begripsomschrijvingen

In deze algemene voorwaarden voor DELTA Flexpakket worden de volgende met een hoofdletter geschreven begrippen gebruikt, die de daarbij aangegeven betekenis hebben:

- 1.1 Aansluiting: de aansluiting van Klant op een Elektronisch Communicatienetwerk.
- 1.2 Andere Algemene Voorwaarden: al naar gelang het Pakket dat de Klant afneemt, te weten maar niet beperkt tot de:
 - (a) de Algemene Voorwaarden van DELTA voor de levering van telecommunicatiediensten aan consumenten en ondernemers
 - (b) de Algemene Voorwaarden DELTA Digitale Televisie voor (delen van) het Pakket Interactieve TV;
 - (c) de Voorwaarden voor de DELTA Interactieve TV ontvanger voor (delen van) het Pakket Interactieve TV;
- 1.3 Bellen: de vaste telefonie dienst die onderdeel is van het DELTA Flexpakket met de kenmerken en specificaties als te vinden op deltaglasvezel.nl.
- 1.4 DELTA: (een handelsnaam van) DELTA Fiber Nederland B.V., gevestigd te Schiedam.
- 1.5 DELTA Apparatuur: een apparaat en daarbij behorende documentatie en materialen dat door DELTA aan de Klant verhuurd wordt of in bruikleen aan de Klant ter beschikking wordt gesteld, om de Klant in staat te stellen op de Aansluiting gebruik te maken van het DELTA Flexpakket, zoals de modem die deel uitmaakt van het Pakket Internet en de DELTA Digitale TV Ontvanger die deel uitmaakt van het Pakket Interactieve TV.
- 1.6 DELTA Flexpakket: de door DELTA uit hoofde van de Overeenkomst te leveren dienst(en), al dan niet tegen betaling, die daaruit bestaan dat een Klant gebruik kan maken op de Aansluiting van verschillende diensten van DELTA en/of derden, waaronder maar niet beperkt tot de Pakketten Internet, Interactieve TV en Bellen, inclusief Losse Diensten, zoals monteursdiensten.
- 1.7 Elektronisch Communicatienetwerk: Een netwerk voor de levering van elektronische communicatiediensten, ongeacht of DELTA of een derde dit netwerk in eigendom heeft en/of exploiteert.
- 1.8 Flexpakket Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden DELTA Flexpakket.
- 1.9 Interactieve TV: de interactieve televisie dienst die onderdeel is van het DELTA Flexpakket met de kenmerken en specificaties als te vinden op deltaglasvezel.nl.
- 1.10 Internet: de internet(toegangs)dienst die een standaard onderdeel is van het DELTA Flexpakket met de kenmerken en specificaties als te vinden op deltaglasvezel.nl.
- 1.11 Klant: de natuurlijke of rechtspersoon die met DELTA een Overeenkomst heeft afgesloten of daartoe een aanvraag indient, ongeacht of de Klant de Overeenkomst aanwendt voor gebruik in een huishouden of bedrijfsmatig gebruik.
- 1.12 Klant Apparatuur: een apparaat dat de Klant in eigendom heeft of verkrijgt om de Klant in staat te stellen om op de Aansluiting gebruik te maken van aanvullende functionaliteiten betreffende het DELTA Flexpakket. De Klant Apparatuur is niet noodzakelijk om gebruik te maken van het DELTA Flexpakket;
- 1.13 Losse Diensten: Losse onderdelen waarmee een standaard Pakket en/ of het standaard DELTA Flexpakket aangevuld kan worden, bijvoorbeeld aanvullende licenties op het veiligheidspakket.
- 1.14 Overeenkomst: de overeenkomst tussen DELTA en de Klant op grond waarvan de Klant gerechtigd is gebruik te maken van het DELTA Flexpakket waarbij de Klant minimaal het Pakket Internet afneemt.
- 1.15 Pak(k)et(ten): één of meerdere door DELTA aangeboden diensten die onder DELTA Flexpakket geleverd worden, waaronder in ieder geval Internet (inclusief mailbox en licenties op (beveiligingssoftware), Interactieve TV (en daarbij behorende pakketten) en Bellen.
- 1.16 Toegangscode: aan de Klant verstrekte gebruikersnaam ("login") en/of het wachtwoord van de Klant.

2 Belangrijke kenmerken DELTA Flexpakket

- 2.1 De Klant dient zelf voor de Aansluiting te zorgen en de kosten daarvan te dragen. DELTA is in het kader van het DELTA Flexpakket geen beheerder of eigenaar van het Elektronische Communicatienetwerk waar de Klant op wordt aangesloten. Een derde partij is dat namelijk DELTA is dus een dienstaanbieder op een Elektronisch Communicatienetwerk van een derde. Alvorens DELTA dan ook de diensten onder het DELTA Flexpakket kan leveren, dient de Klant eerstens met een derde partij overeenstemming te bereiken aangaande de aanleg van de Aansluiting.
- 2.2 DELTA Flexpakket is een gebundeld aanbod van verschillende diensten, waarbij de Klant altijd standaard het Pakket Internet geleverd krijgt.
- 2.3 Tot het standaard Internet Pakket behoren 5 mailadressen en een veiligheidspakket (1 licentie voor 1 apparaat van de Klant).
- 2.4 Door middel van het aan- of uitzetten van andere Pakketten (en of Losse Diensten die deel uitmaken van een Pakket) kan DELTA Flexpakket worden gewijzigd. Het is voor de Klant niet mogelijk het Pakket internet uit te zetten.

3 Totstandkoming overeenkomst

- 3.1 De Overeenkomst komt tot stand:
 - (a) doordat de Klant zich aanmeldt via de website van DELTA en DELTA dit (elektronisch) bevestigt;
 - (b) doordat de Klant zich telefonisch aanmeldt, DELTA dit bevestigt en de Klant daar vervolgens schriftelijk mee instemt; of
 - (c) doordat de Klant een volledig ingevuld en ondertekend inschrijfformulier heeft opgestuurd en DELTA de aanmelding bevestigt.

- 3.2 Een Overeenkomst die is aangevraagd op de wijze als bepaald in artikel 3.1 kan door de Klant kosteloos worden geannuleerd binnen veertien dagen na de totstandkoming.
- 3.3 Indien de Klant waar gewenst Klant Apparatuur van DELTA koopt, zal de koop van die Klant Apparatuur kosteloos geannuleerd kunnen worden binnen veertien dagen na ontvangst van het gekochte. Let wel, de Overeenkomst betreffende het DELTA Flexpakket zal niet herroepen kunnen worden omdat de door de Klant aangeschafte Klant Apparatuur aanvullend is en los staat van de levering van de Pakketten en het ter beschikking stellen en/of huren van DELTA Apparatuur.
- 3.4 Het recht om de Overeenkomst te annuleren vervalt wanneer DELTA met de uitvoering van Overeenkomst met toestemming van de Klant is begonnen voordat de bedenktijd van veertien dagen voorbij is.
- 3.5 Het aangaan en/of bestaan van de Overeenkomst zonder Aansluiting heeft tot gevolg dat het DELTA Flexpakket niet kan worden afgenomen doch dit schort niet de betaling door de Klant van betalingsverplichtingen voor het DELTA Flexpakket op.

4 Zekerheden

- 4.1 DELTA kan voorafgaand of na de totstandkoming van de Overeenkomst zekerheden aan de Klant vragen, zoals een waarborgsom of een bankgarantie. DELTA zal hier bijvoorbeeld toe overgaan indien betalingsgedrag van een Klant zoals bekend bij DELTA daartoe aanleiding geeft of indien de Klant eerder betalingsachterstanden heeft gehad.
- 4.2 Indien DELTA de Klant vraagt een waarborgsom te betalen, is die waarborgsom maximaal gelijk aan het bedrag dat de Klant vermoedelijk betaalt voor zes maanden diensten en dient de hoogte van de waarborgsom redelijk te zijn voor de situatie van de Klant.
- 4.3 Als DELTA van mening is dat de zekerheid niet meer nodig is, betaalt DELTA de waarborgsom terug. Eindigt de Overeenkomst? Dan betaalt DELTA ook de waarborgsom terug. De Klant ontvangt het bedrag binnen zes weken nadat DELTA de Klant de laatste nota heeft gestuurd. Heeft de Klant nog een betalingsverplichting? Dan verrekenet DELTA die met deze waarborgbedragen.
- 4.4 Over de waarborgsom ontvangt de Klant de helft van de gewone wettelijke rente. De Klant ontvangt deze rente op het moment dat aan de Klant het bedrag terug wordt betaald.

5 Duur en Beëindiging Overeenkomst

- 5.1 De Overeenkomst gaat in op het moment van totstandkoming en eindigt 1 jaar na het einde van de maand waarin (de monteur) het DELTA Flexpakket werkend op de locatie van de Klant heeft opgeleverd. Na afloop van deze termijn wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd.
- 5.2 De Klant kan de Overeenkomst gedurende de looptijd van de (verlengde) Overeenkomst aanvullen met andere Pakketten dan het Pakket Internet en kan deze andere Pakketten ook weer verwijderen uit het abonnement. De Klant kan tot deze aanvullingen en/of verwijderingen zelf besluiten en door die wijziging wordt de Overeenkomst dan aangepast.
- 5.3 Een Pakket, anders dan Internet, die door de Klant aanvullend wordt besteld, wordt voor onbepaalde tijd overeengekomen.
- 5.4 Voor de Overeenkomst en voor Pakketten als die voor onbepaalde tijd zijn overeengekomen, geldt dat de Klant en DELTA die kosteloos en ongeacht de redenen op kunnen zeggen, waarbij een opzegtermijn van een 1 maand van toepassing is en de dienst eindigt per het einde van een kalendermaand.
- 5.5 DELTA zal als er sprake is van een aanvulling van de Overeenkomst met een Pakket vooraf duidelijk aangeven wat de consequenties zijn voor de Klant.
- 5.6 De Klant kan de Overeenkomst opzeggen en DELTA kan dat ook. De Klant kan de Overeenkomst opzeggen door gebruik te maken van dezelfde mogelijkheden die de Klant ter beschikking staan om zich aan te melden: mondeling, schriftelijk of digitaal.
- 5.7 De Klant kan gedurende de Overeenkomst wanneer die nog voor bepaalde tijd is afgesloten de Overeenkomst kosteloos tussentijds opzeggen, met inachtneming van de opzegtermijn en wel wanneer:
 - DELTA zich niet aan de afspraken houdt en dat dit haar te verwijten valt;
 - DELTA wijzigingen doorvoert en de Klant op basis van wet- en regelgeving recht heeft op een kosteloze opzegging;
 - de Klant verhuist naar een plaats waar DELTA het DELTA Flexpakket of een vergelijkbare dienst niet kan leveren; of
 - bij overlijden en/of beëindigen van het bedrijf van de Klant.
- 5.8 Houdt de Klant zich niet aan de Overeenkomst? Dan kan DELTA de dienst DELTA Flexpakket tijdelijk stoppen of zelf de dienst helemaal beëindigen. DELTA zal voordat DELTA dat doet altijd eerst in contact met de Klant treden, maar dat kan anders zijn indien in redelijkheid dit niet van DELTA kan worden verwacht.
- 5.9 Beëindigt de Klant de Overeenkomst wanneer die nog voor bepaalde tijd is afgesloten of dwingt de Klant DELTA dat te doen? Dan kan DELTA de Klant hiervoor een opzevergoeding in rekening brengen op basis van de nog resterende contractduur.
- 5.10 DELTA kan de Overeenkomst eenzijdig beëindigen indien de Klant niet (meer) beschikt over de Aansluiting met inachtneming van de opzegtermijn. Echter, DELTA heeft geen onderzoeksplicht aangaande de beschikbaarheid van de Aansluiting en kan er ook voor kiezen de Overeenkomst in stand te laten en om de diensten onder DELTA Flexpakket te blijven leveren.

6 Verhuizing

- 6.1 Indien de Klant verhuist, dient de Klant DELTA zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van de nieuwe adresgegevens met het verzoek daarbij aan DELTA:
- om indien op de nieuwe locatie het DELTA Flexpakket wordt aangeboden om de Overeenkomst over te zetten dan wel
 - om indien op de nieuwe locatie niet het DELTA Flexpakket wordt aangeboden een passend alternatief aanbod te doen.
- 6.2 In het geval DELTA niet in staat is om een passend alternatief aan te bieden, eindigt de Overeenkomst op het moment dat overeenkomstig deze Flexpakket Voorwaarden de Overeenkomst eindigt.

7 Beschikbaarheid en kwaliteit DELTA Flexpakket

- 7.1 DELTA levert het Pakket Internet conform de geadverteerde snelheden. Meer informatie over de snelheden van de Pakket Internet is te vinden op deltaglasvezel.nl.
- 7.2 DELTA streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid en kwaliteit van het DELTA Flexpakket. DELTA kan terzake echter geen garanties geven.
- 7.3 De Klant is zich ervan bewust dat de beschikbaarheid en kwaliteit van het DELTA Flexpakket mede kan worden bepaald door de beschikbaarheid en kwaliteit van de Aansluiting en/of het Elektronische Communicatienetwerk waar gebruik van wordt gemaakt en, indien van toepassing, het overige gebruik dat de Klant gelijktijdig maakt van de diensten onder het DELTA Flexpakket.
- 7.4 De Klant verkrijgt geen restitutie van betaalde vergoedingen indien hij niet van het DELTA Flexpakket gebruik heeft kunnen maken, behoudens gevallen waar DELTA daartoe wettelijk verplicht is. Voor wat betreft dat laatste heeft te gelden dat als er sprake is in een storing van de diensten die behoren bij de door een Klant afgenomen Pakketen, dat dan is de wettelijke compensatieregeling van toepassing zoals nader uitgewerkt in artikel 8.
- 7.5 In geval van een niet aan DELTA toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, worden de verplichtingen van DELTA opgeschort. Als niet aan DELTA toerekenbare tekortkomingen worden in ieder geval aangemerkt storingen in de Aansluitingen en/of het Elektronische Communicatienetwerk, uitval van de elektriciteit en andere omstandigheden die buiten de macht van DELTA liggen of voor haar redelijkerwijs niet voorzienbaar zijn. Evenwel blijft DELTA gehouden aan haar wettelijke plicht betreffende compensatie voor die netwerkstoringen waar zij krachtens de wet voor verantwoordelijk is.
- 7.6 DELTA is gerechtigd technische veranderingen in het DELTA Flexpakket aan te brengen waar mogelijk na voorafgaande bekendmaking aan de Klanten met inachtneming van dienst redelijke belangen. DELTA is onder meer, maar niet uitsluitend, bevoegd tot het

wijzigen van de login-procedure.

- 7.7 Voor gebruik in het kader van de Overeenkomst, waaronder het aanvullen en verwijderen van Pakketten kan DELTA Toegangscode's verstrekken. De Klant is verantwoordelijk voor het bewaren en beveiligen van deze Toegangscode's en stelt de klantenservice onmiddellijk op de hoogte bij onbevoegd gebruik. Bij (een vermoeden van) onbevoegd gebruik, is DELTA gerechtigd Toegangscode's direct op te schorten.

8 Storingen

- 8.1 Hoewel DELTA haar uiterste best doet om het DELTA Flexpakket altijd beschikbaar te hebben voor de Klant, kan DELTA dat niet garanderen. Mogelijk dus dat de Klant wordt getroffen door een storing die de Klant treft, maar misschien ook de straat of de hele wijk van de Klant. In alle gevallen geldt dat de aansprakelijkheid van DELTA voor schade die de Klant lijdt beperkt is en soms zelfs wordt uitgesloten. Wat DELTA haar aansprakelijkheid is staat in het artikel 15 dat daaraan gewijd is.
- 8.2 Indien het DELTA Flexpakket verstoord wordt of is, ongeacht of dit aan DELTA te wijten is of niet (behoudens overstroming, oorlog en/of terrorisme), dan heeft de Klant recht op een wettelijke compensatie als het een netwerkstoring betreft van de Pakketten Internet, Interactieve TV en Bellen conform de standaard compensatieregeling van DELTA. Losse Diensten zijn geen openbare elektronische communicatiedienst en/of programmadienst en worden niet gecompenseerd. Daarbij is het uitgangspunt dat de Klant compensatie dient aan te vragen. Doet de Klant dat niet, dan compenseert DELTA ook niet.
- 8.3 Een storing in de Aansluiting en/of het Elektronische Communicatienetwerk waar de Aansluiting op is aangesloten terwijl het DELTA Flexpakket wel beschikbaar is, levert geen grond op voor compensatie en de Klant zal bij de leverancier van de Aansluiting compensatie dienen aan te vragen.
- 8.4 Meer informatie over het compensatiebeleid van DELTA is te vinden op Delta.nl/compensatie.

9 Gebruik van DELTA Flexpakket door klant

- 9.1 De Klant verkrijgt geen restitutie van betaalde vergoedingen indien hij niet van het DELTA Flexpakket gebruik heeft kunnen maken, behoudens gevallen waar DELTA daartoe wettelijk verplicht is. Voor wat betreft dat laatste heeft te gelden dat als er sprake is in een storing van de diensten die behoren bij de door een Klant afgenomen Pakketen, dat dan is de wettelijke compensatieregeling van toepassing zoals nader uitgewerkt in artikel 8.
- 9.2 De Klant dient zich altijd te houden aan de redelijke instructies die DELTA aan de Klant oplegt in het kader van het DELTA Flexpakket. Die instructies treft de Klant in deze Flexpakket Voorwaarden en Andere Algemene Voorwaarden maar kunnen de Klant bijvoorbeeld ook

voorafgaand aan het gebruik van een Pakket en/of Losse Dienst worden gepresenteerd.

- 9.3 Het gebruik van het DELTA Flexpakket is te allen tijde de verantwoordelijkheid van de Klant. Ook als iemand anders dan de Klant het DELTA Flexpakket gebruikt, zelfs als het zonder medeweten van de Klant gebeurt, is dit de Klant zijn verantwoordelijkheid.
- 9.4 Als DELTA de Klant gegevens verstrekt die strikt persoonlijk zijn, bijvoorbeeld de Toegangscode, gaat de Klant daar vertrouwelijk mee om.
- 9.5 DELTA hanteert voor haar Pakketten een Fair Use Policy (FUP). De FUP is te vinden op deltaglasvezel.nl. DELTA behoudt het recht voor om bij gebruik dat regelmatig afwijkt van de FUP extra kosten in rekening te brengen. DELTA zal hierover echter altijd eerst contact opnemen met de Klant.
- 9.6 De Klant moet zich beseffen dat als DELTA schade lijdt doordat de Klant zich niet houdt aan de bovenstaande voorwaarden, DELTA naast het feit dat DELTA de Dienst kunnen beëindigen of opschorten, ook de schade die DELTA lijdt bij de Klant in rekening brengen.

10 Monteursdiensten

- 10.1 Tenzij anders tussen DELTA en de klant is overeengekomen, zal de DELTA Apparatuur en de bij de totstandkoming van de Overeenkomst door een Klant aangeschafte Klant Apparatuur, standaard en kosteloos na de totstandkoming van de Overeenkomst ten behoeve van de Klant door DELTA op de locatie middels een monteur werkend worden opgeleverd (de eerste installatie).
- 10.2 De standaard werkzaamheden bij de eerste installatie bestaan uit het werkend opleveren van de bij de totstandkoming van de Overeenkomst bestelde Pakketten waarbij per Pakket maximaal 1 randapparaat wordt aangesloten (Internet: 1 computer of tablet of smartphone, Interactieve TV: 1 televisie, Bellen: 1 telefoon). Een werkende wifi-functionaliteit van de DELTA Apparatuur maakt deel uit van de eerste installatie van de Pakket internet.
- 10.3 Tot de niet standaard werkzaamheden behoren alle andere werkzaamheden die een Klant vraagt aan DELTA om uit te voeren, zijnde maar niet beperkt tot:
- het na de eerste installatie additioneel aansluiten van Klant Apparatuur behorende bij een aanvullend besteld Pakket;
 - het verhelpen van een storing;
 - het wegwerken van DELTA en/of Klant Apparatuur, waaronder ook begrepen het wegwerken van kabels en leidingen.
- 10.4 Hak- en/of breekwerk of andere met het installeren van de apparatuur samenhangende bouwkundige werkzaamheden (bijv. graaf-, straat-, timmer- of schilderwerkzaamheden) of voorzieningen, worden niet door DELTA uitgevoerd.
- 10.5 Niet standaard werkzaamheden die bij of na de eerste

installatie door DELTA op verzoek van Klant worden uitgevoerd worden bij de Klant op kwartier basis in rekening gebracht. DELTA kan ook voorrijkosten bij de Klant in rekening brengen na de eerste installatie. DELTA zal aan de Klant, voorafgaand aan het moment dat de Klant de niet standaard werkzaamheden in opdracht geeft, de kosten van werkzaamheden en voorrijkosten kenbaar maken.

- 10.6 Indien een monteur langs komt ten behoeve van het verhelpen van een storing en deze is aan DELTA toe te rekenen, dan neemt DELTA de kosten voor haar rekening. Bij storingen die aan de Klant zijn toe rekenen (bijvoorbeeld storingen in de Klant Apparatuur die niet onder de garantie vallen) draagt de Klant de kosten.
- 10.7 Bij de eerste installatie zijn de kosten van kabels en stekkers voor rekening van DELTA, tenzij de aansluitsituatie dermate afwijkt van wat standaard is in welk geval DELTA voor deze materialen de kostprijs in rekening brengt.
- 10.8 De monteur komt langs op een met de Klant afgesproken tijdstip. De monteur is duidelijk herkenbaar als monteur van DELTA en zal zich ook als zodanig presenteren en waar nodig legitimeren.
- 10.9 Indien de Klant het afgesproken tijdstip wenst te verplaatsen, dan zal dit tijdig maar altijd 24 uur telefonisch te voren moeten worden doorgegeven. Indien de Klant niet tijdig de afspraak annuleert en verplaats, heeft DELTA het recht de overeengekomen voorrijkosten in rekening te brengen.
- 10.10 Eventuele kosten aangaande de monteursdiensten worden bij de Klant op de maandfactuur achteraf in rekening gebracht.

11 DELTA Apparatuur en Klant Apparatuur

- 11.1 De DELTA Apparatuur wordt door DELTA of verhuurt of in bruikleen aan de Klant gegeven en is voor persoonlijk gebruik en voor de duur van de Overeenkomst. De DELTA Apparatuur blijft te allen tijde eigendom van DELTA.
- 11.2 De Klant is zelf verantwoordelijk voor installatie, ingebruikname en standaard onderhoud van de DELTA Apparatuur, alsmede de verbinding daarvan met de Aansluiting, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zoals bij de eerste installatie waarbij DELTA verantwoordelijk is.
- 11.3 De Klant dient ruimte te creëren zodat de DELTA Apparatuur geïnstalleerd kan worden en de Klant dient te zorgen voor een aansluiting voor elektriciteit en de levering daarvan.
- 11.4 Bij het einde van de Overeenkomst, of in alle andere gevallen zoals in deze Flexpakket Voorwaarden bepaald, dient de Klant de DELTA Apparatuur inclusief bijbehorende materialen in ongeschonden staat binnen twee weken te retourneren op de door DELTA aangegeven wijze.
- 11.5 Bij gebreke van tijdige en complete retournering van de DELTA Apparatuur, heeft DELTA het recht om per in

- bruikleen verstrekt apparaat de Klant een bedrag van € 75,- in rekening te brengen.
- 11.6 De DELTA Apparatuur dient zich te allen tijde op het door de Klant opgegeven adres te bevinden en mag slechts in geval van verhuizing met toestemming van DELTA worden verplaatst. De Klant zal zorgvuldig omgaan met de DELTA Apparatuur en zal deze niet aan derden ter beschikking stellen.
- 11.7 Uitsluitend DELTA of derden die daartoe door DELTA zijn aangewezen, zijn gerechtigd om aanpassingen of reparaties aan de DELTA Apparatuur uit te voeren. Indien DELTA constateert dat de Klant zelf aanpassingen of reparaties aan de DELTA Apparatuur heeft uitgevoerd of doen uitvoeren, kan DELTA de Overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden. De Klant is aansprakelijk voor alle schade die DELTA dientengevolge lijdt.
- 11.8 DELTA garandeert dat de DELTA Apparatuur functioneert overeenkomstig de specificaties gedurende de looptijd van de Overeenkomst in verband waarmee de DELTA Apparatuur ter beschikking is gesteld.
- 11.9 Indien een defect in de DELTA Apparatuur optreedt gedurende de looptijd van de Overeenkomst, zal DELTA naar eigen keuze de DELTA Apparatuur kosteloos repareren of vervangen. De Klant dient hieraan zijn medewerking te verlenen en de instructies van DELTA ter zake retournering op te volgen. Dit recht op kosteloze vervanging of reparatie vervalt indien en zodra de Klant zelf reparaties aan de DELTA Apparatuur heeft uitgevoerd of heeft doen laten uitvoeren.
- 11.10 Bij beschadiging of verlies van de DELTA Apparatuur, ongeacht de oorzaak, dient de Klant dit feit binnen 48 uur aan DELTA te melden. Indien sprake is van een strafbaar feit, dient de Klant tevens zo spoedig mogelijk aangifte te doen bij de politie en kopie van het proces verbaal onverwijld aan DELTA te zenden.
- 11.11 Beschadiging of verlies van de DELTA Apparatuur is voor risico van de Klant; hij dient eventuele vervangings- of reparatiekosten te vergoeden, tenzij de beschadiging is terug te voeren op een gebrek dat onder de garantie valt.
- 11.12 Indien DELTA de Klant Apparatuur in het kader van de Overeenkomst levert, gelden dienaangaande de minimale wettelijke garanties die van toepassing zijn op een consumentenkoop. Dit is enkel anders indien de Klant de Overeenkomst is aangegaan vanuit een ander dan huishoudelijk gebruik in welk geval enkel de door DELTA gegeven garantie maximaal 1 jaar is.
- 11.13 De garantie op Klant Apparatuur vervalt als de Klant DELTA en/of Klant Apparatuur onoordeelkundig en/of ondoelmatig gebruikt of laat gebruiken.

12 Kosten

- 12.1 Tenzij anders vermeld, zijn de door DELTA gehanteerde prijzen uitgedrukt in euro, inclusief BTW en exclusief eventuele andere uit wettelijke voorschriften voortvloeiende heffingen. De Klant is de volgende vergoedingen verschuldigd voor het DELTA Flexpakket:
- (a) eenmalige kosten indien van toepassing;
 - (b) een vaste prijs per maand voor het abonnement;
 - (c) eventuele variabele kosten gebaseerd op gebruik;
 - (d) eventuele kosten in verband met de DELTA en/of Klant Apparatuur.
- 12.2 De Overeenkomst wordt aangegaan op grond van de daarbij vermelde tarieven als bedoeld in sub a. en b. en met inachtneming van eventuele specifieke actievoorwaarden. De actuele tarieven voor de variabele kosten genoemd in sub c. welke van tijd tot tijd kunnen worden aangepast, zijn te raadplegen op deltaglasvezel.nl.
- 12.3 Bij de bepaling van de hoogte van de verschuldigde bedragen geldt de administratie van DELTA als bewijs, behoudens tegenbewijs door de Klant.
- 12.4 DELTA factureert en incasseert de Klant maandelijks vooraf voor het DELTA Flexpakket, tenzij anders overeengekomen.

13 Diensten van derden

- 13.1 Soms is het zo dat DELTA diensten van derden gebruiken, bijvoorbeeld als de Klant van een bepaald (of betaald) deel van het DELTA Flexpakket gebruik wil maken of omdat het technisch noodzakelijk is. Daarbij kunnen die derden aanvullende voorwaarden van toepassing verklaren en de Klant vragen die te accepteren. Soms moet de Klant toestemming geven om een bepaald programma te gebruiken wil DELTA Flexpakket, de daarbij behorende Pakketen en/of Losse Diensten optimaal werken.
- 13.2 DELTA aanvaardt geen verantwoordelijkheid en/of aansprakelijkheid met betrekking tot de overeenkomsten die de Klant met derden aangaat. Wel zal DELTA waar mogelijk voorafgaand aan de Klant kenbaar maken dat de Klant – buiten DELTA om – een overeenkomst met een derde partij aangaat.

14 Persoonsgegevens

- 14.1 Teneinde de diensten van DELTA zo effectief en efficiënt mogelijk uit te voeren, te voldoen aan de wettelijke verplichtingen die DELTA zijn opgelegd en bovendien om zo goed mogelijk aan te laten sluiten op de behoeften van haar klanten, verwerkt DELTA klantgegevens.
- 14.2 Bij een aanvraag of het aangaan van de Overeenkomst, vraagt DELTA de Klant wegens bovengenoemde redenen om persoonsgegevens. Ook voor het goed uitvoeren van het DELTA Flexpakket verwerkt DELTA persoonsgegevens van de Klant, denk aan een IP adres of gegevens waarmee DELTA apparatuur kan identificeren. DELTA deelt de klantgegevens met derde partijen om tot een goede dienstverlening te komen – daarbuiten om deelt DELTA de klantgegevens niet.
- 14.3 Het kan voorts zijn dat de Klant – ten gevolge van gebruik van het DELTA Flexpakket – met derden een aparte overeenkomst aangaat. Deze derde kan of wil wellicht ook persoonsgegevens van de Klant verwerken

en zal de Klant zijn condities met betrekking tot het gebruik van de persoonsgegevens kenbaar maken.

- 14.4 De Klant kan DELTA vragen of DELTA persoonsgegevens van de Klant verwerkt en om welke gegevens dit gaat. Dit kan de Klant doen door telefonisch contact op te nemen via de klantenservice (zie de gegevens in artikel 17). Hier kan de Klant een verzoek tot inzage doen. Indien DELTA persoonsgegevens van de Klant verwerkt, zal DELTA de Klant in ieder geval een overzicht geven van klantgegevens die verwerkt worden, een beschrijving geven van het doel van de verwerking, informeren over de herkomst van de klantgegevens en aangeven aan wie de klantgegevens mogelijk ter beschikking worden gesteld.
- 14.5 De Klant kan DELTA bovendien verzoeken om de klantgegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen indien ze feitelijk onjuist zijn, voor de doeleinden van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn, danwel op enige wijze in strijd zijn met wet- of regelgeving worden verwerkt. Dit kan de Klant doen door telefonisch contact op te nemen via de klantenservice; hier kan de Klant een verzoek doen voor het verbeteren, het aanvullen, het verwijderen of het afschermen van persoonsgegevens. DELTA zal de Klant zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na het verzoek gemotiveerd informeren of het verzoek kan worden geaccepteerd en zal een eventuele acceptatie zo spoedig mogelijk uitvoeren.
- 14.6 Meer uitgebreide informatie vindt u op [Delta.nl/privacyverklaring](https://delta.nl/privacyverklaring).

15 Schade en tekortkomingen

- 15.1 Heeft de Klant schade? Houdt DELTA zich niet aan de Overeenkomst? Is dat DELTA te verwijten, oftewel volgens de wet aan DELTA toe te rekenen, en heeft de Klant daardoor directe schade? Dan betaalt DELTA deze directe schade. Het maakt niet uit of het DELTA haar verantwoordelijkheid is of de verantwoordelijkheid van iemand anders die voor DELTA werkt. Hierbij geldt dat DELTA enkel aansprakelijk is als onderstaande van toepassing is of als DELTA het niet heeft uitgesloten.
- 15.2 Het kan zijn dat een gebeurtenis leidt tot schade bij meer klanten. In een dergelijk geval betaalt DELTA voor die gebeurtenis maximaal het aangegeven bedrag. Dit bedrag verdeelt DELTA dan naar evenredigheid over iedereen die ook deze schade bij deze gebeurtenis heeft geleden.
- (a) Als DELTA verplicht is tot het vergoeden van de schade, betaalt DELTA in het geval van schade aan zaken of personen en bij overlijden ten hoogste € 2.000.000,- per gebeurtenis.
- (b) Als de schade echter voort komt uit werkzaamheden op het adres van de Klant, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot € 250.000 per gebeurtenis.
- (c) Bovendien, als de Klant het DELTA Flexpakket niet alleen voor huishoudelijke doeleinden gebruikt, is de vergoeding voor schade, niet zijnde letselschade of

dood, beperkt tot ten hoogste € 2.500,-.

- (d) Andere directe schade die DELTA veroorzaakt is altijd en per Klant beperkt tot een bedrag van € 1.500 met een maximum van € 500.000 per gebeurtenis.
- 15.3 Uitsluitingen: DELTA betaalt de Klant niet de schade die niet als directe schade worden gezien, waarbij voor deze Flexpakket Voorwaarden de Klant instemt dat daar in ieder geval onder valt (in het geval de Klant DELTA Flexpakket voor beroep of bedrijf gebruikt) de schade als gevolg van een bedrijfsstilstand, gegevensverlies, vergoedingen die de Klant derden dient te betalen (inclusief boetes), winstderving en verlies aan reputatie.
- 15.4 Veroorzaakt DELTA schade met opzet of omdat DELTA roekeloos is en terwijl DELTA wist dat de schade daaruit zou ontstaan? Dan is DELTA wel volledig aansprakelijk en zijn de beperkingen uit dit artikel niet van toepassing.
- 15.5 Fouten van andere aanbieders kunnen DELTA niet aangerekend worden. Bijvoorbeeld fouten van de aanbieder van de Aansluiting en/of aanbieders van netwerken en diensten waarmee de netwerken van DELTA direct of indirect zijn verbonden.
- 15.6 Melden schade: De Klant dient schade onmiddellijk te melden. In ieder geval binnen twee maanden nadat de Klant deze schade leed. Meldt de Klant de schade pas na twee maanden? Dan betaalt DELTA niets, tenzij de Klant aannemelijk heeft kunnen maken dat de Klant deze schade niet eerder heeft kunnen melden.
- 15.7 Derden: Deze aansprakelijkheidsregeling geldt ook voor derden die DELTA voor de uitvoering van de overeenkomst heeft ingeschakeld, en ook voor personen voor wie DELTA of die derden aansprakelijk zijn.

16 Klacht en geschiloplossing

- 16.1 De Klant dient klachten eerst schriftelijk of digitaal aan DELTA te melden.
- 16.2 Is de Klant het er niet mee eens hoe DELTA de klacht heeft opgelost? Dan kan de Klant binnen twaalf maanden nadat de Klant de klacht bij DELTA indiende, de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie (degeschillencommissie.nl). De Klant mag ook naar de rechter.

17 Afsluitende bepalingen

- 17.1 DELTA behoudt zich het recht voor deze Flexpakket Voorwaarden, de diensten en tarieven altijd eenzijdig te veranderen. Verandert DELTA deze? Dan informeert DELTA de Klant minimaal één maand voor de verandering schriftelijk of digitaal en meldt DELTA de Klant wat in dat geval de consequenties zijn.
- 17.2 DELTA zal waar nodig de teksten die achter een in deze Flexpakket Voorwaarden vermelde URL zijn te vinden kunnen aanpassen zoals DELTA dit goedgevindt. Indien deze wijzigingen van dien aard zijn dat de Klant dienaangaande redelijkerwijs vooraf moet worden geïnformeerd, zal DELTA dit overeenkomstig het in het vorige lid bepaalde doen.

- 17.3 De tarieven voor het DELTA Flexpakket worden jaarlijks geïndexeerd in beginsel per 1 juni van elk jaar volgens de CBS Consumentenprijsindex website. De indexering geldt niet voor de Klant als nog de Klant niet langer dan 3 maanden het DELTA Flexpakket afneemt.
- 17.4 DELTA conformeert zich altijd aan geldende wet- en regelgeving, bijvoorbeeld wanneer de Klant recht heeft op wettelijke compensatie of recht heeft de overeenkomst bij een wijziging van het DELTA Flexpakket kosteloos op te zeggen.
- 17.5 Op de Overeenkomst zijn de Flexpakket Voorwaarden van toepassing en – afhankelijk welk Pakket de Klant selecteert om af te nemen – de Andere Algemene Voorwaarden. In geval van strijdigheid tussen de Andere Algemene Voorwaarden en de Flexpakket Voorwaarden, prevaleren de Flexpakket Voorwaarden.
- 17.6 Deze Flexpakket Voorwaarden, maar ook Andere Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn kan de Klant altijd nalezen en zijn voor opslag beschikbaar op deltaglasvezel.nl en kunnen op verzoek kosteloos worden toegezonden.
- 17.7 Op de Overeenkomst en de Flexpakket Voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
- 17.8 De Klant kan voor het DELTA Flexpakket gebruik maken van de klantenservice van DELTA die telefonisch bereikbaar is op 0118 - 22 55 88 of via de mogelijkheden zoals op deltaglasvezel.nl vermeld. Klachten inzake het DELTA Flexpakket kunnen worden ingediend bij: DELTA, t.a.v. klantenservice, Buitenruststraat 10, 4337 EH Middelburg , telefonisch via 0118 - 22 55 88 (of via info@deltaglasvezel.nl).
- 17.9 Voor het gebruik van de telefonische helpdesk is de Klant de normale gesprekskosten verschuldigd.