



RegioGlasvezel.nl

Wettelijke compensatieregeling voor storingen openbare elektronische communicatiediensten per 01-07-2017

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

Regio-Glasvezel (hieronder vallen Regio-Glasvezel B.V., Regio-Glasvezel Nederland B.V. en CAI Digikabel B.V.) is een aanbieder van deze diensten en deze regeling geeft aan onder welke voorwaarden u aanspraak kunt maken op een vergoeding van Regio-Glasvezel bij netwerkstoringen.

Wettelijke regeling compensatie bij een storing

Indien een dienst door een storing in ons netwerk voor u langer dan 12 uur onbeschikbaar is, heeft u recht op 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 Regio-Glasvezel afnemen en woonachtig of gevestigd zijn in het storingsgebied.

Regio-Glasvezel kiest ervoor om klanten bij een netwerkstoring die langer dan 12 uur duurt na aanvraag van de klant te compenseren.

Welke compensatie betaalt Regio-Glasvezel bij een storing?

De compensatie is afhankelijk van de duur van de storing en het soort dienst dat als gevolg hiervan onbeschikbaar is. Voor de diensten van Regio-Glasvezel 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.

De hoogte van de compensatie wordt bepaald per eenheden van 24 uur waarin de dienst onbeschikbaar is.

De compensatie geldt 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 betreffende dienst, enzovoorts.

Welke diensten worden gecompenseerd?

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

We zullen de volgende openbare elektronische communicatiediensten (indien van toepassing in het betreffende verzorgingsgebied) bij storingen in ons netwerk compenseren:

- Tv-pakket via internet
- Internet
- Telefonie

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

Welke diensten worden niet gecompenseerd en op welke situaties is de regeling niet van toepassing?

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

- Gratis toegevoegde waardediensten, ongeacht of dit openbare elektronische communicatiediensten zijn of niet, zoals live tv, opnemen en WiFi-spots



RegioGlasvezel.nl

- Losse betaalde toegevoegde waardediensten die geen openbare elektronische communicatiedienst zijn, zoals spamfilter, e-mailscan, surffilter en belbundel
- Betaalde extra tv-zenderpakketten
- Apps (bijv. tv-app, slim wonen-app)

Ook in andere gevallen hoeft Regio-Glasvezel volgens de wet niet te compenseren, bijvoorbeeld bij:

- Individuele storingen
- Defect modem
- Storing in bekabeling en andere randapparatuur in het in pandige netwerk (voor internet en telefonie vanaf het modem)
- WiFi-storingen
- Netwerkstoringen in ons netwerk die korter duren dan 12 uur
- Storing op onze websites (zoals www.regioglasvezel.nl) en de daarop aangeboden diensten (zoals prikbord en videodiensten)

Hoe kan ik aanspraak maken op compensatie?

Regio-Glasvezel heeft ervoor gekozen om de compensatie voor al haar particuliere en zakelijke klanten te laten plaatsvinden na melding door de klant, indien deze dus getroffen is 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 dat als er sprake is van een compensabele storing, maar een klant geen verzoek indient, dat Regio-Glasvezel deze 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 vragen wij u na te gaan of de oorzaak van de storing niet in uw (eigen) in pandige netwerk is gelegen en de dienst voor compensatie in aanmerking komt. Daarna kunt u via de link: www.regioglasvezel.nl/storingen nagaan of er sprake is van een storing die langer duurde dan 12 uur. Wij willen u vragen dit enige

tijd nadat de storing is verholpen te doen.

- Indien de storing staat vermeld op www.regioglasvezel.nl/storingen dan kunt u online een compensatieverzoek indienen via: noc@layer23.nl Let wel: ook als de ervaren storing (nog) niet vermeld staat, kunt u nog steeds een compensatieverzoek indienen.
- U dient uw aanvraag uiterlijk één maand nadat de storing door u is ervaren of één maand nadat een storing door ons is gepubliceerd in te dienen. Indien u uw aanvraag na een van deze momenten indient, vervalt uw recht op compensatie.

Regio-Glasvezel zal compensatieverzoeken in behandeling nemen en er als volgt mee omgaan:

- Eerst wordt gecontroleerd of er storing heeft plaatsgevonden. Daarna wordt gekeken naar de duur van de storing. Regio-Glasvezel neemt vervolgens contact op met de klant om deze te informeren of deze voor compensatie in aanmerking komt.
- Indien er sprake is geweest van een te compenseren storing zullen wij dit melden aan de klanten die compensatie hebben aangevraagd. Wij zullen de compensatie uiterlijk binnen twee maanden nadat de compensatie is aangevraagd op de nota van de klant crediteren. Wij zullen de 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 drie maanden nadat de compensatie is aangevraagd informeren.
- De gegevens van Regio-Glasvezel zijn bepalend bij het vaststellen of er sprake is van een storing en de duur van deze storing.
- Er wordt bij het bepalen van het compensatiebedrag afgerond op twee decimalen.

Bij vragen over deze regeling of uw compensatievergoedingen dan kunt u deze uitsluitend per e-mail stellen aan onze klantenservice: info@regioglasvezel.nl. Regio-Glasvezel streeft ernaar uw vragen binnen vijf werkdagen te beantwoorden.



Grootzakelijke klanten

Voor andere dan particuliere en MKB-klanten, oftewel grootzakelijke klanten, gelden - afwijkend op het bovenstaande - mogelijk nog andere compensatieregelingen. In de dienstbeschrijvingen die we met deze klanten hebben, staat de door Regio-Glasvezel te betalen compensatie bij onbeschikbaarheid 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 gunstiger, dan is deze van toepassing.

Indien u een grootzakelijke klant bent en niet bekend bent met de van toepassing zijnde dienstbeschrijving, dan verzoeken wij u contact op te nemen met onze salesafdeling, via 088 – 734 46 48 of sales@regioglasvezel.nl. Mocht er voor uw dienst geen dienstbeschrijving beschikbaar zijn, dan is de wettelijke regeling voor u van toepassing.

Slotbepalingen

Regio-Glasvezel heeft ervoor gekozen om deze regeling niet te integreren in de algemene voorwaarden aangaande haar 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.regioglasvezel.nl/algemene-voorwaarden.

Alle netwerkstoringen die voor compensatie in aanmerking komen, worden vermeld op www.regioglasvezel.nl/storingen.

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

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

De aangepaste regeling zal gepubliceerd worden op www.regioglasvezel.nl/algemene-voorwaarden en u wordt waar nodig individueel op de hoogte gebracht.

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