

Highlights Algemene Voorwaarden Online

Wij weten hoe lastig het is om de kleine lettertjes te lezen. Daarom hebben wij de punten uit onze Algemene Voorwaarden op een rijtje gezet die voor klanten in de praktijk het belangrijkste blijken te zijn. Wij willen graag dat u weet welke rechten en plichten u heeft als u een overeenkomst aangaat met **Online**.

U begrijpt dat dit alleen als hulpmiddel is bedoeld. Het vervangt de Algemene Voorwaarden niet. De hele tekst van de [Algemene Voorwaarden van Online](#) is altijd op uw overeenkomst met **Online** van toepassing.

Hoe lang duurt de overeenkomst?

De overeenkomst voor ADSL (met of zonder telefonie) duurt standaard 1 jaar. Het kan zijn dat er een andere termijn met u is afgesproken. In dat geval staat dit uitdrukkelijk vermeld in de correspondentie van **Online**. Na afloop van de termijn van 1 jaar wordt de overeenkomst telkens automatisch met 1 jaar verlengd. Als u niet wilt dat de overeenkomst met 1 jaar wordt verlengd, kunt u hieronder lezen hoe en op welk moment u de overeenkomst met **Online** kunt opzeggen (artikel 4).

Wanneer kan ik mijn overeenkomst opzeggen?

U kunt de overeenkomst beëindigen door minimaal 1 maand voor het einde van de (eerste of verlengde) contractstermijn de overeenkomst op te zeggen. Een overeenkomst eindigt altijd op de laatste dag van de maand..

- een voorbeeld. Uw overeenkomst loopt af op 31 oktober 2009. Als u niet wilt dat de overeenkomst na het eerste jaar wordt verlengd met nog een jaar, moet u de overeenkomst opzeggen vóór 30 september 2009. De overeenkomst eindigt in dat geval per 31 oktober 2009.

Tussentijdse opzegging. De overeenkomst kan niet tijdens de (eerste of verlengde) contractstermijn tussentijds worden opgezegd zonder dat dit financiële gevolgen heeft. Wilt u uw overeenkomst toch tijdens de duur van de overeenkomst beëindigen, dan blijft u verantwoordelijk voor het betalen van de vaste maandelijkse kosten van uw abonnement totdat de eerste of verlengde contractstermijn voorbij is. **Online** zal in dat geval dus tot het einde van uw contract maandelijks blijven incasseren.

Hoe kan ik opzeggen?:

telefonisch via: **0900 9515** (€ 0,15/min)

schriftelijk via: Online Breedband B.V.
Postbus 11095
1001 GB Amsterdam

fax via: **020 535 59 99**

Het is niet mogelijk om per e-mail op te zeggen.

Betaling

Betaling vindt plaats door automatische incasso. Bij het aangaan van het abonnement machtigt u **Online** om dit te elke maand te doen. U betaalt elke maand het verschuldigde bedrag vooruit. De kosten voor het gebruik van Telefonie (als u bijvoorbeeld gebeld heeft naar mobiele of

internationale nummers) zijn afhankelijk van het gebruik en worden daarom achteraf gefactureerd.

De factuur is voor u beschikbaar op de website van **Online** via 'Mijn Online'. Facturen worden namelijk niet per gewone post aan u gezonden.

Incasso. Natuurlijk moet u er voor zorgen dat uw bank- of girorekening voldoende saldo heeft om de automatische incasso te laten slagen. Als dat een maand niet is gelukt, worden er € 4,50 administratiekosten in rekening gebracht. U moet zelf alsnog voor betaling van het verschuldigde bedrag zorgen. Als u dat niet heeft gedaan, zal **Online** een maand later nog een incassopoging doen. Als ook die niet slaagt, zal de vordering het incassotraject ingaan en uiteindelijk belanden bij een extern incassobureau. Let erop dat **Online** uw aansluiting mag afsluiten en de overeenkomst mag beëindigen als er sprake is van wanbetaling (artikel 3.3). Voor (tijdelijke) blokkering van uw abonnement worden € 50,- kosten in rekening gebracht. Bij beëindiging van uw overeenkomst bent u de abonnementskosten tot de einddatum van uw overeenkomst en eventuele incassokosten verschuldigd.

(artikel 11)

Wat te doen bij klachten?

Neemt u bij klachten altijd eerst contact op met onze Klantenservice. Als u met de Klantenservice niet binnen een redelijke termijn tot een oplossing kan komen, kunt u geschillen voorleggen aan de Geschillencommissie voor Electronische Communicatiediensten. Zie www.degeschillencommissie.nl (kies in de linkerkolom 'electronische communicatiediensten' en dien uw klacht online in). Naast de geschillencommissie is het ook mogelijk om een gerechtelijke procedure te starten bij de bevoegde rechter in Amsterdam.

Kan ik producten wisselen?

Ja, dat kan. Na het eerste contractsjaar kunt u op elk moment een breedbanddienst met een lagere snelheid kiezen. Bijvoorbeeld van 20Mbit/s naar 4Mbit/s. Als u dat doet gaat u weer een nieuwe contractsperiode van een jaar aan (artikel 4.3). U kunt op elk moment kiezen voor een breedbanddienst met een hogere snelheid.

Verhuizing

Stel **Online** altijd zo snel mogelijk op de hoogte van uw geplande verhuizing om de overgang naar uw nieuwe adres zo goed mogelijk te laten lopen. Let erop dat als u voor de dienst die u bij **Online** afneemt ook nog een KPN abonnement heeft, dat u KPN dan afzonderlijk op de hoogte stelt van de verhuizing. Verhuizing van de aansluiting door KPN betekent niet automatisch verhuizing van de aansluiting van **Online**.

Modem

Als **Online** een modem in bruikleen geeft of verhuurt, dan blijft het modem altijd eigendom van **Online**. Aan het einde van de overeenkomst moet u het modem terugsturen aan **Online**. Als u dit niet of niet op tijd doet, moet u de vervangingskosten van het modem betalen. De vervangingskosten bedragen € 129,-. Ook na betaling van de vervangingskosten blijft het modem eigendom van **Online**.

Heeft u naar aanleiding van deze uitleg of na het lezen van de algemene voorwaarden nog vragen, neemt u dan gerust contact op met onze klantenservice op telefoonnummer **0900 9515** (€ 0,15/min).