

## Algemene voorwaarden



## Artikel 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 **Aanvang Levering:** Het moment waarop ten behoeve van de Klant handelingen worden verricht ten einde de Dienst te kunnen opleveren.
- 1.2 **Aanvraag:** Een verzoek door of voor de Klant, via een door Jonaz aangegeven wijze, om een Abonnement af te sluiten of om een product of Dienst te leveren.
- 1.3 **Aansluitadres:** Het door de Klant opgegeven adres waar de Jonaz Dienst wordt geleverd.
- 1.4 **Aanvullende Dienst:** Elke bijkomende door Jonaz geleverde dienst, welke enkel mogelijk is in combinatie met een Abonnement voor de hoofddienst (zoals de Dienst).
- 1.5 **Abonnement:** De overeenkomst tussen Jonaz en de Klant op grond waarvan de Klant gerechtigd is gebruikte maken van een Jonaz Dienst.
- 1.6 **Abonnementkosten:** De periodieke kosten die de Klant verschuldigd is voor het Abonnement.
- 1.7 **Algemene Voorwaarden:** Deze Algemene Voorwaarden waarvan de Gedragsregels, het Installatie Reglement en eventueel toepasselijke (aanvullende) actievoorwaarden deel uitmaken.
- 1.8 **Borg:** Het door de Klant te betalen bedrag als zekerheidsstelling voor de in bruikleen te geven Hard- of Software.
- 1.9 **Dienst:** De mogelijkheid om via het systeem van Jonaz toegang te verkrijgen tot het internet (de Internet Dienst), te bellen (Jonaz Telefoniedienst), gebruik te maken van de door Jonaz aangeboden technische faciliteiten, voor het aanbieden van informatie en diensten, gebruikte maken van Aanvullende Diensten, dan wel enige andere faciliteit ten behoeve van de Klant, als door Jonaz aangeboden en door de Klant en Jonaz overeengekomen.
- 1.10 **Fair Use:** Het in de Gedragsregels nader aangegeven redelijke gebruik dat de Klant van de Dienst mag maken.
- 1.11 **Gebruikskosten:** De kosten die de Klant verschuldigd is voor het gebruik van de Dienst.
- 1.12 **Gedragsregels:** De Gedragsregels bevatten onder andere regels met betrekking tot Faire Use en privacy en zijn van toepassing op (het gebruik van) de Dienst.
- 1.13 **Hard- en Software:** De al dan niet door Jonaz geleverde of in bruikleen gegeven Hard- en/of Software omtoegang te kunnen krijgen tot de Dienst.
- 1.14 **Jonaz:** Jonaz is een handelsnaam van Jonaz B.V., of de door Jonaz B.V. voor levering van de Dienst ingeschakelde toeleveranciers voor o.a. marketing, netwerk- en technische diensten.

- 1.15 **Klant:** De natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Jonaz een Abonnement heeft afgesloten of een product heeft gekocht of daartoe een Aanvraag heeft ingediend of heeft laten indienen.
- 1.16 **Oplevering:** Het aanvangsmoment waarop Jonaz de Klant de mogelijkheid biedt om gebruik te maken van de Dienst.
- 1.17 **Opzegtermijn:** Periode van een maand, die in acht genomen moet worden bij het opzeggen van het Abonnement. Deze periode vangt aan na de minimumduur van het Abonnement, of zoveel later als de opzegging is ontvangen.
- 1.18 **Persoonsgegevens:** Een tot de Klant herleidbaar gegeven.
- 1.19 **Toegangscodes:** Unieke login code en password die Jonaz ter beschikking stelt aan de Klant om toegang te verkrijgen tot de Dienst.
- 1.20 **Netwerkleverancier:** De leverancier van het netwerk waarover Jonaz de Dienst levert.

## Artikel 2 - Toepasselijkheid

- 2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Jonaz ter zake van de Dienst, op alle rechtsbetrekkingen tussen Jonaz en de Klant, verband houdend met of voortvloeiend uit het Abonnement alsmede op overige rechtsbetrekkingen tussen Jonaz en de Klant waarbij deze Algemene Voorwaarden door Jonaz van toepassing zijn verklaard, tenzij uitdrukkelijk door Jonaz anders is aangegeven of schriftelijk anders tussen partijen is overeengekomen.
- 2.2 Deze Algemene Voorwaarden treden in de plaats van (eventuele) eerdere algemene voorwaarden.
- 2.3 Jonaz heeft het recht om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Zulke wijzigingen kunnen eveneens ten aanzien van bestaande Abonnementen gelden. Jonaz zal hierbij altijd het redelijk belang van de Klant in acht nemen. Wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden treden in werking vier weken na bekendmaking op de website of op een ander tijdstip, zoals in de bekendmaking vermeld.
- 2.4 De geldende Algemene Voorwaarden zijn via [www.jonaz.nl](http://www.jonaz.nl) te raadplegen. Tevens kunnen de Algemene Voorwaarden op aanvraag worden aangeboden.
- 2.5 Indien een of meer bepalingen van de Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig blijken te zijn dan worden deze vervangen door rechtsgeldige bepalingen die de strekking van de bepalingen zoveel mogelijk benadert.
- 2.6 De toepasselijkheid van Algemene Voorwaarden die door de Klant worden gehanteerd, wordt door Jonaz uitdrukkelijk van de hand gewezen.



## Artikel 3 - Aanbiedingen

- 3.1 Voor een optimale service en dienstverlening informeert Jonaz de Klant over aanbiedingen, kortingen, nieuwe ontwikkelingen en Diensten die worden aangeboden doorof in samenwerking met Jonaz.
- 3.2 De Klant kan te allen tijde kosteloos schriftelijk of per e-mail Jonaz verzoeken tot staking van het toezenden van deze informatie.

## Artikel 4 - Aanbod en Aanvraag

- 4.1 Alle aanbiedingen van Jonaz - in welke vorm dan ook - zijn vrijblijvend, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 4.2 Een Abonnement wordt aangevraagd doormiddel van een Aanvraag via e-mail, fax, inschrijfformulier, online registratie, telefoon, het servicepunt, dan wel bij een winkel of op enig andere door Jonaz aangegeven wijze.
- 4.3 Rechtspersonen dienen bij Aanvraag van het Abonnement gelijktijdig een recent uittreksel van de inschrijving(en) bij de Kamer van Koophandel aan Jonaz toe te zenden. De Aanvraag dient en wordt geacht gedaan te zijn door een daartoe (statutair) bevoegde vertegenwoordiger van de rechtspersoon. Indien Jonaz geen uittreksel ontvangt, wordt de Aanvraag geacht mede gedaan te zijn op naam en voor rekening van de bevoegde vertegenwoordiger. In geval van faillissement van de rechtspersoon gaan de abonnementsverplichtingen over op de bevoegde vertegenwoordiger.
- 4.4 Bij Aanvraag van het Abonnement door een rechtspersoon behoudt Jonaz zich het recht voor de kredietwaardigheid van betreffende rechtspersoon te laten beoordelen. Bij negatieve credit score is Jonaz gerechtigd aanvullende eisen met betrekking tot betaling te stellen.
- 4.5 Jonaz behoudt zich het recht voor een Aanvraag te weigeren, hetgeen de aanvrager zo spoedig mogelijk schriftelijk of elektronisch zal worden medegedeeld.
- 4.6 De Klant is verantwoordelijk voor het desgewenst opzeggen van zijn eventuele abonnementen bij een andere dienstverlener.

## Artikel 5 - Totstandkoming

- 5.1 Het Abonnement komt tot stand, middels een schriftelijke, elektronische of mondelinge bevestiging van de acceptatie aan de Klant al dan niet tot stand gekomen via de Wet Kopen op Afstand (7:26 a t/m 46j BW), op de bevestigingsdatum van de Aanvraag door Jonaz aande Klant dan wel bij gebreke daarvan op het moment van de Aanvang Levering van de Dienst.
- 5.2 Indien de Klant aan alle voorwaarden heeft voldaan, dan zal Jonaz zo spoedig mogelijk na totstandkoming van het Abonnement zorgdragen voor toegang van de Klant tot de Dienst. Echter, de opleveringsdatum is indicatief en wordt niet gegarandeerd.



- 5.3 Door technische aanpassingen bij het netwerk kan de Oplevering tijdelijk worden vertraagd. In geval van een dergelijke tijdelijke vertraging is Jonaz gerechtigd om conform artikel 14 haar verplichtingen Jonaz voor een overeenkomstige duur op te schorten.
- 5.4 Na Aanvang Levering maar voor Oplevering is het mogelijk dat werkzaamheden van de Netwerkleverancier in verband met de Oplevering tijdelijke invloed hebben op de werking van een eventueel aanwezige vaste telefoniedienst.

## Artikel 6 - Duur en Beëindiging van het Abonnement

### 6.1 Duur en beëindiging

- A) De Dienst wordt afgenomen voor een maximumduur van 12 of 24 maanden (zie artikel 6:237 sub k BW) eindigend op de laatste dag van de maand waarin de minimumduur is verstreken, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. De minimumduur vangt aan bij Oplevering van de Dienst. Na afloop van de maximumduur wordt het Abonnement van rechtswege voor onbepaalde tijd (zie artikel 6:236 sub j BW) verlengd, tenzij de Klant met inachtneming van het bepaalde in de Algemene Voorwaarden opzegt.
- B) Binnen veertien dagen na totstandkoming van de overeenkomst kan een Klant het Abonnement via het daartoe bestemde webformulier of telefoonnummer annuleren. Voorwaarden voor annulering zijn dat de Klant niet akkoord is gegaan met de directe verrichting van de Dienst en de Dienst nog niet op enigerlei wijze door de Klant in gebruik is genomen of is geactiveerd. Jonaz is gerechtigd om eventuele verzend- en/of administratiekosten aan de Klant te berekenen.
- C) De Klant is gerechtigd het Abonnement op te zeggen met in achtneming van een Opzegtermijn van een (1) maand voor afloop van de looptijd van het Abonnement. Het Abonnement loopt altijd door tot en met de laatste dag van de maand. Opzegging dient telefonisch via het daartoe op de website gepubliceerde telefoonnummer gedurende de tweemaanden voorafgaande aan het einde van de minimumduur te geschieden. Tevens kan een opzegging schriftelijk en ondertekend gedaan worden. Abonnementen voor de Aanvullende Diensten dienen apart opgezegd te worden.
- D) Indien de Klant zijn Internet Dienst opzegt dan dienen eventuele lopende Abonnementen voor Aanvullende Diensten afgekocht te worden. De resterende Abonnementskosten worden door middel van een eindafrekening automatisch geïncasseerd.
- E) Het laten porteren van een telefoonnummer naar een andere aanbieder en/of de overname van de Internetverbinding door een andere aanbieder (migratie) geldt nadrukkelijk niet als geldige opzegging van het Abonnement.
- F) De Klant kan het Abonnement enkel opzeggen onder voorwaarde dat alle facturen zijn voldaan of dat er tussen de Klant en Jonaz een individuele betalingsregeling is getroffen, teneinde achterstallige facturen te voldoen.

- G) De Klant heeft in geval van een prijsverhoging van Abonnementskosten 30 dagen vanaf de dag van bekendmaking van de prijsverhoging de tijd om het Abonnement schriftelijk per aangetekende post op te zeggen. Na de periode van 30 dagen wordt de Klant geacht deprijsverhoging te hebben geaccepteerd.
- H) Indien het Abonnement voortijdig, zonder grond daartoe, door de Klant beëindigd wordt, dan wel als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de Klant eindigt voor afloop van de (minimum)duur van het Abonnement, is de Klant gehouden de voor de Dienstverschuldigde kosten over de gehele resterende duur van het Abonnement te voldoen.

## 6.2 Beëindiging door Jonaz, blokkering

- A) Jonaz is gerechtigd het Abonnement te beëindigen, zonder dat daaruit enige aansprakelijkheid of schadeplichtigheid voortvloeit, indien is gebleken dat levering van de Dienst (redelijkerwijs) niet mogelijk (te achten) is als gevolg van technische of andere belemmeringen.
- B) Jonaz is gerechtigd de Dienst of de dienstverlening per direct te blokkeren of op te schorten indien de Klant enige verplichting uit de overeenkomst of Algemene Voorwaarden niet nakomt, dan wel anderen of de werking van telecommunicatieverkeer als gevolg van hetgebruik van de Dienst hindert. Jonaz is gerechtigd het Abonnement en andere overeenkomsten na ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk te beëindigen of zijn Diensten testaken in het geval de Klant enige verplichting uit de overeenkomst of Algemene Voorwaarden niet nakomt, dan wel anderen of de werking van telecommunicatieverkeer als gevolg van het gebruik van de Dienst hindert.
- C) Jonaz is gerechtigd, zonder dat daaruit enige aansprakelijkheid of schadeplichtigheid voortvloeit, het Abonnement en andere overeenkomsten zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen, een Dienst te staken dan wel op te schorten in het geval dat aannemelijk is dat de Klant het Abonnement onder valse voorwendselen is aangegaan of heeft nagelaten (tijdig) juiste gegevens of wijzigingen daarvan door te geven aan Jonaz met het oogmerk te frauderen; handelt in strijd met de wet of goede zeden of schade toebrengt aan een ander; niet aan deuit het Abonnement voortvloeiende verplichtingen zal voldoen, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de beëindiging niet rechtvaardigt; misbruik maakt van een Dienst.
- D) Indien het Abonnement van de Klant wegens een van de redenen genoemd in artikel 6.2.b of 6.2.c wordt beëindigd, berekent Jonaz altijd afsluitkosten alsmede de resterende Abonnementskosten door aan de Klant.
- E) Indien Jonaz als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de Klant de toegang tot de Dienst (tijdelijk) blokkeert, is de Klant niettemin gehouden de voor de Dienst verschuldigde kosten te voldoen gedurende de periode van deze blokkering.

- F) Indien de Klant meerdere diensten of producten van Jonaz afneemt dan worden deze gezamenlijk op een factuur in rekening gebracht. Jonaz is derhalve gerechtigd om indien de Klant zijn factuur (gedeeltelijk) niet tijdig voldoet alle Jonaz Diensten te blokkeren.
- 6.3 De in bruikleen gegeven Hardware en de Borg
- A) De klant is gehouden om binnen drie werkdagen na afloop van het Abonnement ten behoeve waarvan de Hardware in bruikleen is gegeven, deze Hardware in de originele verpakking voorzien van alle bijbehorende documentatie en accessoires (dit alles in onbeschadigde staat) aan Jonaz te retourneren aan het op [www.jonaz.nl](http://www.jonaz.nl) vermelde adres.
- B) Bij niet (tijdige) retournering van de Hardware in de originele verpakking voorzien van alle bijbehorende documentatie en accessoires (in onbeschadigde staat), mag Jonaz de waarde van de Hardware verrekenen met de van de Klant ontvangen Borg, tenzij de Klantbewijst dat het niet-retourneren dan wel de schade niet aan hem is toe te rekenen of dat het bedraggemoeid met vergoeding van de schade lager is dan de waarde van de Hardware.
- C) Eventuele openstaande vorderingen van Jonaz op de Klant van welke aard ook mogendoor Jonaz worden verrekend met de ontvangen Borg.

## Artikel 7 - De Dienst

- 7.1 Jonaz spant zich naar zijn beste vermogen in de Jonaz Dienst 24 uur per dag, zevendagen per week beschikbaar te stellen.
- 7.2 De postcodecheck controleert of de Dienst op de gekozen locatie geleverd zou kunnen worden. Jonaz kan de kwaliteit van de Dienst en de gekozen snelheid nooit garanderen vanwege factoren waar Jonaz geen invloed op heeft (bijvoorbeeld een verouderde computeren/of bekabeling van de Klant)
- 7.3 Om te kunnen beoordelen of het technisch mogelijk om de Diensten aan de Klant te leveren, zal voorafgaand aan de Oplevering een aantal tests moeten worden uitgevoerd. Aande uitslag van deze tests kunnen geen rechten worden ontleend.
- 7.4 Indien blijkt dat het technisch niet mogelijk is om (de gekozen abonnementsvorm van) de Dienst aan de Klant te leveren, zal Jonaz gerechtigd zijn de Overeenkomst op grond daarvan te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
- 7.5 De Klant dient binnen zeven dagen na Oplevering van de Dienst eventuele storingen te melden, zodat Jonaz hiervoor regres kan zoeken op zijn leveranciers. Later gemelde storingen die verband houden met de Oplevering, komen voor rekening van de Klant.
- 7.6 De Klant draagt zorg voor het beschikbaar maken van en het deugdelijk installeren en functioneren van alle voor de Dienst benodigde Software, Hardware, randapparatuur. De Klant is verantwoordelijk voor zijn fysieke aansluiting op een telecomnetwerk.

- 7.7 Jonaz is gerechtigd veranderingen in of aan de Dienst aan te brengen maar houdt hierbij zo veel mogelijk rekening met de redelijke belangen van de Klant. Zo nodig, en indien mogelijk, zal Jonaz de Klant tijdig op de hoogte stellen middels publicatie op de website, per e-mail of per brief. Jonaz is onder meer gerechtigd om (tijdelijk) toegang tot (onderdelen van) de Dienst en/of (onderdelen van) zijn systeem en/of interfaces te blokkeren of het gebruik daarvan te beperken, procedurele en technische wijzigingen op de Dienst (zoals de wijziging van het Netwerk waarover de Dienst geleverd wordt) en/of Toegangscode door te voeren.
- 7.8 Jonaz is niet aansprakelijk voor schade van de Klant als gevolg van enige in dit artikel genoemde maatregelen. Zulke maatregelen laten de betalingsverplichtingen van de Klant onverlet.

## Artikel 8 - Aanvullende Diensten

- 8.1 Alle door Jonaz toepasselijk verklaarde Algemene Voorwaarden zijn onverkort van toepassing op de Aanvullende Diensten. Voor zover er in dit artikel van enige bepaling van de Algemene Voorwaarden wordt afgeweken, prevaleert dit artikel.
- 8.2 Aanvullende Diensten kunnen worden aangevraagd tegelijkertijd met de aanvraag van een Abonnement op de hoofddienst (zoals de Internet Dienst) of gedurende de looptijd van het Internet Abonnement voor zover via de persoonlijke pagina op [www.jonaz.nl](http://www.jonaz.nl) of via het webformulier.
- 8.3 Bij Aanvragen via de persoonlijke pagina gaat de Klant uitdrukkelijk akkoord met de directe levering van de Aanvullende Dienst, zodat het niet mogelijk is om het Abonnement te annuleren.
- 8.4 Een Abonnement op een Aanvullende Dienst wordt (conform artikel 6.1.a) afgenomen voor een minimumduur van 12 of 24 maanden eindigend op de laatste dag van de maand waarin de minimumduur is verstreken, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. De minimumduur vangt aan bij Oplevering van de Dienst.
- 8.5 Alle Aanvullende Diensten kunnen slechts geleverd worden in combinatie met een Abonnement op de hoofddienst (zoals de Internet Dienst). Indien het Abonnement voor de hoofddienst voor het verstrijken van de minimum contractduur van de Aanvullende Dienst op initiatief van de Klant eindigt, dan blijft de Klant de resterende Abonnementkosten voor de Aanvullende Dienst verschuldigd.

## Artikel 9 - Hardware garantie

- 9.1 De Hardware leverancier geeft 12 maanden garantie op de geleverde Hardware. Deze termijn vangt aan op het moment van levering van Hardware aan de Klant. De garantie geldt uiteraard niet voor schade van buitenaf, als valschade, waterschade of knaagschade. Ook vervalt de garantie indien zelf wijzigingen in de Software of Hardware zijn aangebracht.





- 9.2 Bij een mogelijk probleem met de Hardware, neemt de Klant altijd contact op met de Klantenservice, die de Klant de unieke code geeft, dat nodig is om de Hardware ter onderzoek op te kunnen sturen. Het risico voor niet-ontvangst ligt bij het opsturen van de Hardware bij de Klant. Bij retourzending ligt het risico bij Jonaz.
- 9.3 Jonaz draagt de kosten van verzenden, onderzoek, vervanging, reparatie en retourneren van de Hardware indien een defect geconstateerd wordt dat onder de garantie valt. De kosten voor eventueel aangetekend opsturen liggen bij de Klant en worden niet vergoed.
- 9.4 Indien er geen defect aan de Hardware geconstateerd wordt of indien er een defect geconstateerd wordt dat niet onder de garantie valt, dan is Jonaz gerechtigd de kosten voorverzenden, onderzoek, vervanging en reparatie van de Hardware bij de Klant in rekening te brengen. De kosten zijn vermeld op het tarievenoverzicht en worden via eenmalige incasso in rekening gebracht.

## Artikel 10 - Gebruik van de Jonaz Dienst

- 10.1 De Klant is gehouden redelijke instructies van Jonaz ten aanzien van het gebruik van de Jonaz Dienst op te volgen. De Klant is gehouden te handelen conform de toepasselijke wet- en regelgeving, de geldende fatsoensnormen en zich jegens Jonaz en overige gebruikers van het internet te gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijke en zorgvuldige Klant verwacht mag worden en onder andere is vastgelegd in de Jonaz Gedragsregels.
- 10.2 Het is de Klant niet toegestaan processen in gang te zetten of te laten voortbestaan, waarvan hij redelijkerwijs kan vermoeden dat dit de overige gebruikers van het internet hindert of het overige gebruik van de Dienst nadelig beïnvloedt, ofwel ten gevolge hebben dat netwerken, infrastructuur of systemen van anderen onevenredig worden belast.
- 10.3 De Klant is verantwoordelijk voor ieder gebruik van de Dienst.
- 10.4 Het is de Klant niet toegestaan de door of via Jonaz ter beschikking gestelde Hardware, Software en/of overige door Jonaz geboden voorzieningen te gebruiken om onbevoegd toegang te zoeken dan wel te verkrijgen tot netwerken, computersystemen van derden, en/of verkregen informatie onrechtmatig te gebruiken, bestanden, apparatuur en/of programmatuur te beschadigen of onbevoegd te gebruiken. Daarnaast is het de Klant niet toegestaan met gebruikmaking van de Hardware, Software en/of overige door Jonaz geboden voorzieningen of Diensten onrechtmatig te handelen jegens een ander, te handelen in strijd met de wet, het recht, de goede zeden, de openbare orde, de Jonaz Gedragsregels en/of de Netiquette (de wereldwijd gangbare gedragsregels voor het gebruik van het internet).
- 10.5 Het is de Klant niet toegestaan niet door Jonaz goedgekeurde Hardware, Software of andere voorzieningen te gebruiken om toegang te verkrijgen tot de Dienst. Daarnaast is het de Klant niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in enige door of via Jonaz goedgekeurde Hardware, Software en/of andere voorzieningen.

- 10.6 De Klant mag de Dienst niet voor commerciële of zakelijke doeleinden aanwenden. Onder commerciële doeleinden wordt onder meer verstaan de publieke aanprijzing, aanbeveling of het aanbod van producten of diensten, het aanbieden van of het uitnodigen tot het aangaan van overeenkomsten ter uitvoering van commerciële activiteiten.
- 10.7 Het is de Klant, zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Jonaz, niet toegestaan (onderdelen van) een netwerk of andere gebruikers, al of niet binnen zijn organisatie, op enigerlei wijze te verbinden met (onderdelen van) de Dienst. Uitzondering hierop vormt gebruik binnen de huiselijke kring.
- 10.8 De Dienst mag enkel worden gebruikt op het door de Klant opgegeven Aansluitadres.
- 10.9 De Klant zorgt voor toereikende beveiliging van zijn Hardware, Software en de Dienst die voldoet aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek.
- 10.10 Indien Jonaz constateert of redelijkerwijs vermoedt dat de Klant in strijd handelt met één van de bepalingen genoemd in artikelen 10.1 tot en met 10.9, is Jonaz gerechtigd hem (tijdelijk) de toegang tot de Dienst te ontfeggen, het Abonnement op te zeggen en/of anderemaatregelen te nemen, zonder dat de Klant aanspraak kan maken op restitutie van vooruitbetaalde vergoedingen of schadevergoeding.
- 10.11 Fair Use
- A) Jonaz hanteert voor zijn Abonnementen een Fair Use policy die is opgenomen in de Gedragsregels. Deze houdt onder andere in dat de Klant onbeperkt van de Dienst gebruik kan maken mits dit binnen een redelijke hoeveelheid dataverkeer gebeurt. Deze redelijke hoeveelheid dataverkeer is verwoord in de datarichtlijn of is afhankelijk gesteld van gemiddeld gebruik door Klanten van de Dienst. Fair Use houdt eveneens in dat de Klant zich bij het gebruik van de Dienst redelijk opstelt jegens anderen.
- B) De Fair Use policy, de datarichtlijn en de gevolgen van overschrijding van de datarichtlijn of boven gemiddeld gebruik staan gespecificeerd naar Abonnement vermeld in de Gedragsregels.
- 10.12 Indien, in plaats van een Fair Use policy, op het Abonnement een datalimiet van toepassing verklaard is, en de Klant overschrijdt deze datalimiet, dan is Klant gehouden de kosten ter grootte van de overschrijding te betalen.
- 10.13 De administratie van Jonaz levert geldend bewijs met betrekking tot overschrijding van de datalimiet en Fair Use, behoudens tegenbewijs van de Klant.

## Artikel 11 - Prijzen en tarieven

- 11.1 Jonaz brengt de bij de Aanvraag of bij de wijziging van het Abonnement conform artikel 13 overeengekomen bedragen in rekening zoals kosten voor hardware, (her)verzending, aansluiting, eventuele installatie, Abonnement en gebruik, alsmede eventuele verwijderingsbijdragen. De kosten zijn te vinden op de Jonaz website.

- 11.2 Tenzij anders vermeld, zijn alle door Jonaz gehanteerde prijzen inclusief BTW voor de particuliere Klant, exclusief BTW voor de zakelijke Klant en exclusief eventuele andere uit wettelijke voorschriften voortvloeiende heffingen.
- 11.3 De Abonnementskosten zijn verschuldigd vanaf Oplevering van de Dienst. Indien de Oplevering wordt verhinderd door aan de Klant toerekenbare of voor zijn risico komende omstandigheden, gaat het Abonnement in op de datum waarop Oplevering zou hebben kunnen plaatsvinden. De Abonnementskosten lopen door tot het einde van de maand waarin de Opzegtermijn eindigt.
- 11.4 Jonaz is gerechtigd de voor de Jonaz Dienst of het Abonnement gehanteerde tarieven te wijzigen, onder meer indien de kosten die Jonaz moet maken in het kader van zijn dienstverlening stijgen. Jonaz zal doormiddel van publicatie op zijn website de Klant zo mogelijk ten minste 15 dagen van tevoren op de hoogte stellen van een tariefswijziging.
- 11.5 De Klant draagt zelf de kosten van zijn aansluiting op een telecomnetwerk, nodig voor toegang tot de Dienst.

## Artikel 12 - Facturatie en betaling

12.1 Het elektronische factuuroverzicht wordt alleen op verzoek van de Klant verzonden naar het laatst bij Jonaz bekende mailadres en eventueel op een ander door de klant daartoe verstrekt mailadres. Op schriftelijk verzoek van de Klant zal Jonaz hem van een digitale of papieren factuur voorzien. Jonaz is gerechtigd hiervoor redelijke kosten in rekening te brengen.

### 12.2 Betaling

- A) De door de Klant verschuldigde maandelijkse Abonnementskosten worden door Jonaz voorafgaand aan iedere maand in rekening gebracht en door klant middels vooruitbetaling voldaan.
- B) Betaling vindt plaats door automatische incasso van de door de Klant op het bij de aanvraag aangegeven bank- of girorekening, waarvoor de Klant Jonaz heeft gemachtigd.
- C) De Klant draagt telkens zorg voor een toereikend saldo op de voor automatische incasso bestemde bank- of girorekening. Indien door middel van de automatische incasso het aan Jonaz verschuldigde niet (volledig) is voldaan, dient de Klant onverwijld op andere wijze zorg voor betaling zorg te dragen.
- D) Binnen 14 dagen na factuurdatum dienen de Abonnementskosten en eventueel overige voor de Dienst verschuldigde en gefactureerde kosten aan Jonaz te zijn betaald.
- E) De door de Klant gedane betalingen strekken steeds in de eerste plaats ter voldoening van enige verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van de opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs indien de Klant vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een laterefactuur.

- F) Wordt binnen bovengenoemde termijn niet betaald, dan is de Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is hij de wettelijke rente verschuldigd. Betaling dient door de Klant te geschieden zonder dat hem een beroep op inhouding, korting of compensatie toekomt. Jonaz dient na het verstrijken van bovengenoemde termijn eerst een betalingsherinnering te sturen aan de Klant en daarmee de Klant de gelegenheid te geven om binnen 14 dagen na ontvangst van deze herinnering alsnog te betalen. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog niet is betaald door de Klant, is Jonaz gerechtigde wettelijke rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de betalingsdatum (zie artikel 8 referentiemodel).
- G) Is de Klant in verzuim of schiet hij op andere wijze tekort in het nakomen van de overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, onverminderd de gevolgen die de wet aan zulkverzuim/tekortkoming verbindt. Deze kosten zijn gefixeerd volgens de WIK (Wet Incasso Kosten) middels onderstaande staffel met dien verstande dat Jonaz het recht behoudt de gemaakte incassokosten op de Klant te verhalen.

Hoofdsom Percentage Vergoeding incasso kosten.

Over de eerste € 2.500 15 % Minimum € 40

Over de volgende € 2.500 10 %

Over de volgende € 5.000 5 %

Over de volgende € 190.000 1 %

Over het meerdere 0,5 % Maximum € 6.775

- H) Indien de Klant ter incasso wordt overgedragen aan een incassobureau, betaalt de Klant altijd de volledige her-aansluitkosten, dan wel de volledige afsluitkosten, vermeerderd met de overige kosten, waaronder die vermeld in lid 12.2.g.

- 12.3 Bezwaren tegen de hoogte van de door Jonaz in rekening gebrachte en/of afgeschreven bedragen dient de Klant zo spoedig mogelijk doch uiterlijk 30 dagen na de afschrijving schriftelijk aan Jonaz kenbaar te maken. Na het verstrijken van deze termijn wordt de Klant geacht akkoord te zijn gegaan met het in rekening gebrachte bedrag.

## Artikel 13 - Wijziging gegevens of Abonnement

- 13.1 De Klant is gehouden van iedere aanstaande (factuur-) adreswijziging onverwijld schriftelijk of per e-mail mededeling te doen aan Jonaz. Voor correspondentie volstaat het dat Jonaz zich tot de Klant richt via de laatstelijk door Klant bij Jonaz bekendgemaakte adresgegevens.

### 13.2 Wijziging Abonnement

- A) Indien de Klant voor Aanvang Levering van de Dienst zijn Aanvraag terugtrekt, hierop wijzigingen aan wil brengen of zijn Abonnement beëindigt, is Jonaz gerechtigd eventuele administratiekosten en/of annuleringskosten aan de Klant door te berekenen met uitzondering van de annulering conform artikel 6.1.c.

- B) Indien de Klant van Abonnement wil veranderen, kan hij hiertoe schriftelijk, per webformulier of per e-mail een verzoek indienen bij Jonaz. Tevens kan dit verzoek telefonisch naar aanleiding van een retentie aanbieding bij het telefonisch opzeggen ingediend worden. Jonaz is gerechtigd redelijke kosten voor deze wijziging in rekening te brengen. De wijziging gaat in op de bevestigingsdatum van de aanvraag door Jonaz aan de Klant dan wel op een ander door Jonaz aangegeven tijdstip.
- C) Bij een wijziging naar een ander Abonnement binnen de initiële minimumduur van het bestaande Abonnement is het alleen mogelijk om over te stappen naar Abonnementen die ten tijde van het sluiten van het bestaande Abonnement werden aangeboden. In een dergelijk geval is een upgrade gratis, maar is Jonaz gerechtigd om voor een downgrade kosten in rekening te brengen.
- D) Bij een wijziging naar een ander Abonnement nadat het bestaande abonnement op grond van artikel 6.1.a van rechtswege automatisch is verlengd danwel waarvan de minimumduur zoals bedoeld in artikel 6.1.b is verstreken, is het mogelijk om over te stappen naar de meest actuele Abonnementen met de daarbij behorende tarieven. Bij deze overstap gaat opnieuw een minimale contractduur in, met daarna een Opzegtermijn van een maand. Bij de Aanvraag voor de wijziging naar een ander Abonnement gaat de Klant uitdrukkelijk akkoord met de directe verwerking van deze Aanvraag danwel met de directe levering van de Dienst, zodat het niet mogelijk is om het Abonnement te annuleren.

### 13.3 Abonnementsoverdracht

- A) De Abonnee is niet gerechtigd om zonder toestemming van Jonaz rechten en plichteningevolg het Abonnement over te dragen aan een derde partij. Jonaz is gerechtigd redelijke kosten voor de abonnementsoverdracht in rekening te brengen. Een verzoek tot abonnementsoverdracht wordt schriftelijk en ondertekend door de Klant en de derde ingediend.
- B) Indien een derde met toestemming van Jonaz het Abonnement overneemt dan gelden de bepalingen omtrent verhuizing eveneens indien in verband met de abonnementsoverdracht het Aansluitadres verandert.

13.4 Indien een bij of krachtens wettelijke regeling vastgestelde maatregel dan wel een voor branche relevant gerechtelijke uitspraak de Jonaz noodzaakt tot het veranderen van het Abonnement en/of de Dienst, kan de Klant hieraan geen recht ontleen de Overeenkomst te ontbinden of te beëindigen.

### 13.5 Verhuizing

- A) Onder verhuizing wordt verstaan het wijzigen van het woonadres van de Klant of het Aansluitadres.
- B) Indien de Klant de Dienst wil verhuizen naar een ander adres en/of telefoonnummer, dient hij hiertoe tijdig een schriftelijk en ondertekend verzoek in te dienen. Jonaz is gerechtigd redelijke kosten voor deze wijziging in rekening te brengen.

- C) De verhuizing kan enkele weken in beslag kan nemen. Gedurende deze periode blijft de Klant Abonnementkosten verschuldigd.
- D) Indien Jonaz niet dezelfde Dienst op de nieuwe locatie levert, dan komt dit voor risico van de Klant. De Klant kan het Abonnement afkopen. De Klant, alsmede Jonaz, is in dit geval gerechtigd het abonnement op te zeggen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn.
- E) Bij verhuizing gaat opnieuw een minimale contractduur in, met daarna een Opzegtermijn van een maand. De nieuwe tarieven en voorwaarden zijn dan van toepassing.

## 13.6 Technische wijzigingen

- A) Jonaz adviseert te allen tijde gebruik te maken van door Jonaz goedgekeurd hardware en Software en de technische adviezen van Jonaz op te volgen.
- B) De Dienst is toegespitst op de Technische instellingen, van bijvoorbeeld de Internetverbinding, zoals aangegeven bij de Aanvraag door de Klant.
- C) Indien op initiatief of door handelen van de Klant een wijziging in de infrastructuur plaatsvindt, dan kan naar aanleiding daarvan Jonaz genoodzaakt zijn om aanpassingen te verrichten ten einde de Dienst te kunnen blijven leveren. Indien als gevolg van de wijziging in de infrastructuur het verrichten van de Dienst niet meer mogelijk is dan is Jonaz gerechtigd het Abonnement te beëindigen. In beide gevallen is de Jonaz gerechtigd hiervoor redelijke kosten in rekening te brengen.

13.7 Indien op grond van de bepalingen in artikel 13 het Abonnement met de minimale contractduur wordt verlengd dan geldt de duur conform artikel 6.1.a.

## Artikel 14 - Overmacht

14.1 In geval van een niet aan Jonaz toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verplichting uit hoofde van het Abonnement of andere overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn verklaard, worden de verplichtingen van Jonaz opgeschort.

14.2 Als niet aan Jonaz toerekenbare tekortkomingen worden in ieder geval aangemerkt storingen in de verbindingen met het internet; overige storingen in telecommunicatienetwerken; uitval van de elektriciteit; andere omstandigheden die buiten demacht van Jonaz liggen of redelijkerwijs voor hem niet voorzienbaar zijn. Jonaz dient bij een verstoring (in geval van overmacht) een met de duur van de verstoring evenredige terugbetaling van het abonnementsgeld aan de Klant te doen, tenzij dit redelijkerwijs niet van Jonaz kan worden gevraagd, rekening houdende met de duur en omstandigheden van de verstoring.

14.3 Jonaz is niet aansprakelijk indien een tekortkoming het gevolg is van omstandigheden die redelijkerwijs niet aan hem toerekenbaar zijn.



- 14.4 Wanneer Jonaz wegens een niet toerekenbare tekortkoming voor een periode langer dan drie maanden achtereen niet aan zijn verplichtingen tot het leveren van de Dienst kan voldoen, zijn zowel Jonaz als de Klant bevoegd de overeenkomst door middel van een schriftelijke verklaring op te zeggen. De Klant dient Jonaz dan wel alle mogelijkheid geveente hebben tot herstel van het functioneren.
- 14.5 Indien de Klant geen gebruik kan maken van de Dienst door een niet toerekenbare tekortkoming van Jonaz, komt hem geen beroep toe op inhouding, korting of compensatie.

## Artikel 15 - Aansprakelijkheid Jonaz

- 15.1 Jonaz neemt de redelijkerwijs mogelijke technische en organisatorische maatregelen ten behoeve van de veiligheid en beveiliging van zijn systemen, daarbij rekening houdende met de aard van de risico's, de stand van de techniek en de kosten van implementatie daarvan.
- 15.2 De Klant is zich er van bewust dat het gebruik van het internet, het digitaal en/of elektromagnetisch opslaan en overbrengen van informatie risico's met zich mee brengt op het gebied van behoud en beveiliging van data. Gelet op deze risico's kan Jonaz de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens, berichtenverkeer of overige door de Klant gebruikte of verspreide informatie nooit volledig garanderen.
- 15.3 Jonaz is niet aansprakelijk voor enige (in)directe schade, vervolgschade daaronder begrepen, noch is Jonaz gehouden tot vergoeding van bedrijfsschade, winstderving, schade als gevolg van uitval en/of onbereikbaarheid van het internet, schade ontstaan door het uitlekken van vertrouwelijke gegevens, schade veroorzaakt door elektronische betaling of schade voortvloeiende uit aanspraken van derden jegens de Klant.
- 15.4 Jonaz is verder niet aansprakelijk voor directe en/of indirecte schade van de Klant als gevolg van een (toerekenbare) tekortkoming in de nakoming van enige overeenkomst of enige andere verplichting van Jonaz jegens de Klant, die niet te wijten is aan opzet of groveschuld van Jonaz. De aansprakelijkheid is in elk geval beperkt tot directe schade aan zaken directe schade door dood of letsel, en tot ten hoogste een bedrag, gelijk aan het bedrag dat Jonaz voor de geleverde Dienst heeft ontvangen, met een maximum van € 10.000,-. Indien ten gevolge van één gebeurtenis meer dan één vordering tegen Jonaz ontstaat en de gezamenlijke vorderingen bovengenoemd maximum te boven gaan, worden de vordering naar evenredigheid voldaan.
- 15.5 Hoewel Jonaz zich inspant om de kwaliteit te waarborgen van de voor toegang tot de Jonaz Dienst en/of internet benodigde Software, Hardware en randapparatuur, is het gebruik hiervan volledig voor risico van Abonnee. Jonaz is derhalve niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het niet of niet naar behoren functioneren van bovengenoemde zaken dan wel het niet gebruik kunnen maken van de Dienst. De Klant komt in ieder geval geen beroep toe op inhouding, korting of compensatie op de maandelijkse Abonnementkosten.

- 15.6 Hoewel Jonaz zich inspant voor de kwaliteit van de toelevering van netwerk- en technische diensten, is Jonaz niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het nietof niet naar behoren functioneren dan wel het niet gebruik kunnen maken van de Dienst. De klant komt in ieder geval geen beroep toe op inhouding, korting of compensatie op demaandelijkse Abonnementkosten.
- 15.7 Jonaz is niet aansprakelijk voor het niet-functioneren van alarmsystemen in combinatie met de Dienst.
- 15.8 De Klant is gehouden eventuele schade zoveel mogelijk te beperken.
- 15.9 De Klant dient door hem geleden schade zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 30 dagen na het ontstaan of nadat hij redelijkerwijs met de schade bekend had behoren te zijn, per aangetekend schrijven bij Jonaz te melden.
- 15.10 De Klant vrijwaart Jonaz voor alle aanspraken van derden verband houdende met het gebruik van de Dienst door de Klant en/of onvoldoende naleving door de Klant van enige verplichting jegens Jonaz, al of niet voortvloeiend uit deze overeenkomst of de Algemene Voorwaarden.

## Artikel 16 - Aansprakelijkheid klant

- 16.1 Schade, veroorzaakt door Klant door het in strijd handelen met enig beding uit Abonnement (of enige andere overeenkomst), dan wel wettelijke bepalingen of wederrechtelijk gedrag, zal door Jonaz op de Klant kunnen worden verhaald.

## Artikel 17 - Jonaz Klantenservice, Administratie en Ondersteuning, Klachten

- 17.1 De Klant dient voor klachten, ondersteuning en technische of administratieve wijzigingen contact opnemen met Jonaz. De Klant communiceert zoveel mogelijk via de klantenservice of via de bestaande webformulieren. De Klant kan gedurende de op de Jonazwebsite aangegeven openingsuren de Jonaz klantenservice bereiken voor vragen en assistentie over de Jonaz Dienst. Jonaz dient tijdig en passend te reageren op de klacht vande Klant.
- 17.2 De klantenservice kan slechts ondersteuning bieden op de door Jonaz goedgekeurde Hardware en Software.
- 17.3 De ondersteuning die de Klant geboden wordt, is een inspanningsverbintenis, waarbij Jonaz nooit een resultaat kan garanderen.
- 17.4 In het geval dat (de klantenservice van) Jonaz de Klant ondersteuning biedt, eventuele klachten probeert te verhelpen of anderszins tracht van dienst te zijn, dient de Klant redelijkerwijs zijn medewerking hiertoe te verlenen. Als ten gevolge van de niet-medewerking van de Klant eventuele problemen niet te verhelpen zijn of Jonaz niet behoorlijk zijn verplichtingen kan nakomen, dan komt dit voor risico van de Klant.





- 17.5 De Klant is verplicht Jonaz in geval van niet-nakoming een, met inachtneming van de gecompliceerdheid van de techniek, redelijke termijn te geven om alsnog de Dienst naar behoren te leveren.
- 17.6 De Klant gaat akkoord met de procedures die door de Jonaz klantenservice, de administratie en de door hen ingeschakelde toeleveranciers van o.a. technische ondersteuning worden gehanteerd. Indien Klant niet bereid is de aangewezen procedure te volgen en of de hem gevraagde handelingen te verrichten, kan Jonaz helaas geen verdere ondersteuning bieden. Dit komt dan geheel voor rekening en risico van de Klant.
- 17.7 Wanneer de Klant niet een minimum van respect toont ten opzichte van de medewerkers van de Jonaz klantenservice, administratie of de door hen ingeschakelde toeleveranciers van o.a. technische ondersteuning, is Jonaz gerechtigd Klant van ondersteuning uit te sluiten. Genoemde uitsluiting van ondersteuning komt geheel voor rekening en risico van de Klant.
- 17.8 De Klant kan geen rechten ontleen aan door medewerkers van de Jonaz klantenservice of administratie gedane mededelingen. Handelingen die de Klant verricht op verzoek van medewerkers van Jonaz komen voor rekening en risico van de Klant.
- 17.9 Bij beroep van Klant op ondersteuning is Jonaz gerechtigd de Persoonsgegevens en Verkeersbestanden van de Klant in te zien, voor zover nodig bij de gevraagde ondersteuning.

## Artikel 18 - Privacy, Beveiliging & Gegevensbescherming

- 18.1 Jonaz zal te allen tijde de relevante regelgeving op het gebied van de bescherming van Persoonsgegevens naleven. Deze naleving impliceert onder meer dat Jonaz de Persoonsgegevens van de Klant niet aan derden ter beschikking zal stellen tenzij de Klant daarvoor expliciet zijn toestemming verleent of Jonaz daartoe wordt gedwongen krachtens een door bevoegde autoriteit gegeven last.
- 18.2 De gegevens van de Klant worden opgenomen in de klantenadministratie van Jonaz. Deze Persoonsgegevens worden slechts gebruikt voor administratieve doeleinden en het aan de Klant toezenden van informatie met betrekking tot producten en activiteiten van Jonaz en zijn partners, waarvoor eindgebruiker bij acceptatie van deze Algemene Voorwaarden expliciet toestemming verleent.
- 18.3 Jonaz is bevoegd tot verwerking van de Persoonsgegevens en de verkeersgegevens van de Klant, indien en voor zover dit nodig is voor de beoordeling en inwilliging op grond van een bevoegd gegeven last tot inzage alsmede voor een goed beheer en exploitatie van zijn systemen.
- 18.4 Jonaz zal wettelijke verplichtingen tot verstrekking van gegevens, zoals in het kader van een straf- rechtelijk opsporingsonderzoek, naleven en zal haar medewerking verlenen aan wettelijk gegeven lasten tot aftappen.



- 18.5 Indien Jonaz in het kader van de incasso van vorderingen op Klant gebruik maakt van derden zoals incassobureaus, dan wel dergelijke vorderingen overdraagt aan zulke derden, is zij gerechtigd de haar bekende gegevens van Klant aan deze derden te verstrekken.
- 18.6 Indien Klant via haar Persoonlijke Omgeving of via de klantenservice van Jonaz aan heeft gegeven hiervan gebruik te willen maken, zal Jonaz hiervoor benodigde persoonsgegevens op verzoek van Klant ter beschikking stellen aan aanbieders van papieren en elektronische telefoongidsen en abonnee informatiediensten. Jonaz kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van de door Klant verstrekte of dedoor een dergelijke aanbieder gepubliceerde gegevens.
- 18.7 Bij vragen en/of opmerkingen omtrent de verwerking door Jonaz van zijn Persoonsgegevens kan de Klant zich schriftelijk wenden tot Jonaz ter attentie van de afdeling Klantenservice.
- 18.8 Ter voorkoming van misbruik en/of ter bescherming van de veiligheid van het netwerk en/of om de dienstverlening te blijven waarborgen kan Jonaz specifieke poorten in haar netwerk blokkeren.

## Artikel 19 Auteursrecht / Intellectuele eigendom

- 19.1 De Klant verkrijgt voor de duur van het Abonnement een niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie om de Software, de daarop aangebrachte wijzigingen en de daarbij behorende gebruikers-documentatie te gebruiken voor de Dienst.
- 19.2 De Klant onthoudt zich van enige verwijdering, wijziging of toevoeging in (delen van) de Hardware, Software of andere voorziening en/of in enige merk, copyright vermelding of andere aanduiding.
- 19.3 De Klant onthoudt zich van het verveelvoudigen, het openbaar maken en/of het door derden gebruik laten maken van de Software en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie, anders dan noodzakelijk voor het normale gebruik van de Dienst.
- 19.4 De (intellectuele) eigendomsrechten op de Hardware, Software of andere voorziening en op de Dienst die Jonaz aan de Klant ter beschikking stelt of zal stellen, blijven berusten bij Jonaz en/of zijn toeleveranciers.

## Artikel 20 - Verjaring

- 20.1 Alle rechtsovereenkomsten van de Klant jegens Jonaz, aanspraken op schadevergoeding daaronder begrepen, vervallen één jaar nadat de betreffende vordering/aanspraak is ontstaan.

## Artikel 21 - Toepasselijk recht

- 21.1 Op alle rechtsbetrekkingen verband houdend met of voortvloeiend uit het Abonnement is Nederlands recht van toepassing.



## Artikel 22 - Geschillenregeling

- 22.1 Geschillen tussen de Klant en Jonaz over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot door Jonaz te leveren of geleverde diensten, kunnen zowel door de Klant als door Jonaz worden voorgelegd aan de **Geschillencommissie NLconnect Internet TV en Bellen** via **Postbus 90600, 2509 LP Den Haag**. Meer informatie kunt u vinden op [degeschillencommissie.nl](http://degeschillencommissie.nl).
- 22.2 Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Klant zijn klacht eerst schriftelijk aan Jonaz heeft voorgelegd. Jonaz zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal aan de Klant binnen die termijn schriftelijk kenbaar worden gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem wordt meegedeeld.
- 22.3 Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van Jonaz, dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het tweede lid had moeten worden gereageerd, kan de Klant het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.
- 22.4 Is de klant het niet eens met hoe wij de klacht hebben opgelost? Dan kan zij dit geschil voorleggen aan de Geschillencommissie NLconnect Internet TV en Bellen. Dat de klant alleen doen binnen 12 maanden nadat het meningsverschil is ontstaan. Als de klant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie NLconnect Internet TV en Bellen betaalt de klant daar klachtengeld voor.
- 22.5 De Geschillencommissie NLconnect Internet TV en Bellen behandelt meningsverschillen volgens een reglement. Als de klant daarom vraagt, krijgt de klant dat reglement toegestuurd. De klant kan contact opnemen met de **Geschillencommissie NLconnect Internet TV en Bellen** via **Postbus 90600, 2509 LP Den Haag**. Meer informatie kan de klant vinden op [degeschillencommissie.nl](http://degeschillencommissie.nl).
- 22.6 Wanneer de Klant een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is Jonaz aan deze keuze gebonden. Indien Jonaz dit wil doen, moet hij de Klant schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Jonaz dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- 22.7 De klant mag ook naar de rechter. Op onze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.