

TRINED
gewoon goed!

Algemene voorwaarden

Per 1 november 2025

Algemene Voorwaarden

Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden gebruikt TriNed een aantal termen die we hieronder toelichten:

- Aanbod: de verschillende Diensten die TriNed aanbiedt op de Website;
- Aanvraag: jouw verzoek aan TriNed om een Abonnement af te sluiten zodat je Diensten kunt afnemen;
- Abonnee: jij wordt abonnee als je een Aanvraag hebt ingediend en TriNed die heeft geaccepteerd. In deze Voorwaarden wordt verwezen naar 'je'/'jij'/'jou'/'jouw';
- Abonnement: de overeenkomst die jij hebt gesloten met TriNed om Diensten af te nemen en daardoor Abonnee bent geworden;
- Activatie: het moment dat een succesvolle verbinding tot stand is gebracht met het Netwerk van TriNed;
- Activatiedatum: de dag dat de Dienst(en) wordt of worden geactiveerd;
- COIN: een samenwerkingsverband van telecomaandieners die actief zijn op de Nederlandse markt;
- Dienst(en): de dienst(en) die TriNed levert – ook wel 'E-mail, Internet, Telefonie en Televisie-diensten' genoemd. Een overzicht hiervan is te vinden op de Website;
- TriNed: dat zijn wij, TriNed B.V. Maar ook onze rechtsoptvolgers of daaraan verbonden ondernemingen of rechtspersonen waarbij de Abonnee een Abonnement afsluit en deze Voorwaarden van toepassing heeft verklaard. In deze Voorwaarden ook 'we'/'wij'/'ons'/'onze' genoemd;
- Geschillencommissie: de Geschillencommissie NLconnect;
- Klantenservice: team van klantenservicemedewerkers waar je terecht kunt met vragen over de Aanvraag, het Abonnement en ondersteuning bij gebruik van de Dienst(en);
- MijnTriNed: de beveiligde omgeving van de website waar je toegang toe hebt als je Abonnee bent en inlogt met je MijnTriNed account en wachtwoord. Hier kun je o.a. jouw gegevens wijzigen, je facturen inzien en je abonnement opzeggen of wijzigen;
- Netwerk: de technische infrastructuur waarover de signalen lopen van jouw aansluiting naar onze servers en het internet;
- NTD-Gedragscode: de gedragscode Notice-and-Take-Down die zich richt op een procedure voor tussenpersonen voor het omgaan met meldingen van onrechtmatige en strafbare inhoud op internet.
- Overstapservice: de service waarbij TriNed, op jouw verzoek, jouw lopende contract(en) opzegt bij een overstap naar de Dienst(en) van TriNed. Hieronder valt ook nummerportering (nummerbehoud);
- Randapparatuur: apparatuur van de Abonnee zelf om rechtstreeks of indirect te worden aangesloten op het Netwerk, dan wel op Voorzieningen van TriNed (bijvoorbeeld telefoons, netwerkkapparatuur, computers en televisies);
- Voorwaarden: de algemene voorwaarden zijn van toepassing op het Abonnement dat je bij ons afsluit en de Diensten die TriNed levert. Daarnaast is het van toepassing op het Aanbod van TriNed op de website;
- Voorzieningen: onderdelen zoals het modem en andere apparatuur die de Abonnee nodig heeft voor het gebruik van de Diensten van TriNed en door TriNed in bruikleen worden geleverd.
- Website: Op trined.nl, de website van TriNed, kun je ons Aanbod bekijken en een Aanvraag indienen om een Abonnement af te sluiten;

Artikel 2. Wie zijn wij en wat is ons Aanbod?

2.1 TriNed houdt kantoor aan Het Zuiderkruis 63, 5215MV te 's-Hertogenbosch. Wij zijn statutair gevestigd te 's-Hertogenbosch en ingeschreven bij de KvK onder KvK nummer: 17263356. Ons BTW-nummer is NL821297934B01 en ons IBAN NL17INGB0663918251.

2.2 Wij doen je ons Aanbod via de Website. Dit Aanbod is vrijblijvend en je kunt er geen rechten aan ontleen. Totdat de door jou ingediende Aanvraag door ons is geaccepteerd, en daarmee het Abonnement is afgesloten, kunnen wij ons Aanbod intrekken. Mochten er evidente fouten zijn gesloten in het Aanbod op de website, dan kun je je niet op het Aanbod beroepen.

2.3 Het Aanbod wordt toegelicht op de website. Daar vind je per Dienst wat je ervan kunt verwachten en wat het kost. Hieronder volgt een algemeen overzicht:

E-mail

Als Abonnee kun je gebruik maken van onze e-maildienst. Je kunt per Abonnement kosteloos tot maximaal 5 e-mailadressen aanvragen via onze Klantenservice.

Internet

Je kunt een internetverbinding van ons afnemen met of zonder telefonie of televisie. Meer informatie over de verschillende verbindingen en snelheden vind je op de website.

Televisie

Als je bij TriNed de dienst Televisie afneemt kan dat alleen in combinatie met een internetverbinding. Meer informatie over de verschillende televisiepakketten vind je op de website.

Telefonie

Als je bij TriNed de dienst Telefonie afneemt, kan dat alleen in combinatie met een internetverbinding. Meer informatie over de verschillende telefonie abonnementen vind je op de website.

Artikel 3. Toepassing en wijziging van deze Voorwaarden

3.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op ons Aanbod, de Aanvraag en het Abonnement bij TriNed en dus ook op de Dienst(en).

3.2 Aanvullende voorwaarden, zoals actievoorwaarden, zijn alleen van toepassing wanneer wij dat expliciet benoemen. Deze aanvullende voorwaarden hebben voorrang boven onze Voorwaarden en gelden ten aanzien van de bedoelde Dienst(en) zo lang het Abonnement loopt.

3.3 Bewaar alle documenten die we je toesturen met betrekking tot het Abonnement goed.

3.4 Deze Voorwaarden en de tarieven kunnen wijzigen. We stellen je daarvan direct op de hoogte. Wijzigingen gelden voor alle bestaande Abonnementen en Diensten, tenzij wij duidelijk aangeven dat dit niet het geval is.

3.5 De wijzigingen gaan dertig (30) dagen na de bekendmaking in, of op een latere datum die in de bekendmaking vermeld staat. Als een andere wettelijke termijn een vereiste is, dan geldt de andere wettelijke termijn.

3.6 Indien een wijziging van de Algemene Voorwaarden in jouw nadeel is, dan heb je het recht om het Abonnement kosteloos op te zeggen binnen een maand nadat de bekendmaking is verricht. Dit geldt niet indien de wijziging een gevolg is van een inflatiecorrectie of een wijziging in wet- en/of regelgeving.

3.7 Het kan voorkomen dat een bepaling in deze Voorwaarden op grond van de wet of de redelijkheid en billijkheid nietig of vernietigbaar is. Als dat zo is, dan passen we een vervangende bepaling toe die juridisch wel toelaatbaar is. Die vervangende bepaling is zo veel mogelijk in lijn met de strekking en inhoud van de oorspronkelijke bepaling en de Voorwaarden.

Artikel 4. Het Abonnement

4.1 Als je een Abonnement bij TriNed wilt afsluiten dan dien je daarvoor een Aanvraag in via de Website of andere daarvoor beschikbare kanalen.

4.2 Wanneer wij je Aanvraag hebben ontvangen, sturen we je daarvan een bevestiging per e-mail. De Overeenkomst voor een abonnement komt pas tot stand zodra wij je schriftelijk hebben bevestigd dat we je Aanvraag hebben geaccepteerd.

4.3 We kunnen je Aanvraag zonder opgaaf van reden weigeren, in ieder geval gebeurt dit bijvoorbeeld als:

- je in een gebied woont waar we de Dienst niet kunnen leveren;
- je geen IBAN hebt;

- je minderjarig bent;
- je geen e-mailadres hebt;
- je een betalingsachterstand hebt bij TriNed of een aan TriNed gelieerde onderneming op andere (eerder gesloten) overeenkomsten;
- we andere, bijvoorbeeld technische of economische, redenen zien die weigering rechtvaardigen;
- je onder bewind gesteld bent of een kredietcheck daartoe aanleiding geeft.

4.4 Annulering is mogelijk binnen veertien (14) dagen nadat het Abonnement is afgesloten. Dit kan schriftelijk naar ons postadres of telefonisch bij onze Klantenservice. Bij annulering van de Aanvraag, of dit nu schriftelijk of telefonisch gebeurt, moeten wij redelijkerwijs kunnen verifiëren om welke Aanvraag het gaat.

4.5 TriNed start de facturatie van jouw internetverbinding op de Activatiedatum.

4.6 Als TriNed op jouw verzoek al is gestart met de levering van de aangevraagde Dienst(en), maar je toch je Abonnement annuleert zoals hiervoor aangegeven, dan mogen we een abonnementsvergoeding bij je in rekening brengen. We zullen die abonnementsvergoeding dan berekenen naar rato van de duur van het Abonnement. Ook hebben we het recht de eventueel al gemaakte kosten voor het toezenden en/of retourneren van Voorzieningen aan je in rekening te brengen.

4.7 TriNed kan de diensten van derden inzetten. Deze derden zijn bijvoorbeeld registrars, hostingproviders, betalingsproviders en datacentra.

Artikel 5. Dienst Telefonie

5.1 De Dienst Telefonie wordt geleverd op basis van Voice over Internet Protocol (VoIP). Welke specifieke opties je hebt als je de Dienst Telefonie gebruikt, kun je terugvinden op de Website. Hier zetten wij voor je op een rijtje wat wij wel en niet ondersteunen binnen deze Dienst. We bieden in principe alleen ondersteuning van door ons geleverde apparatuur en Voorzieningen en ten aanzien van de door ons geleverde Diensten. Misbruik van deze Dienst is voor jouw risico.

5.2 De gesprekstarieven voor de Dienst Telefonie vermelden wij op de website en kunnen wij op elk moment wijzigen. Wij zullen jou in ieder geval voordat de wijziging in werking treedt informeren over deze wijziging. Dit doen we via een vermelding op de website en/of via een nieuwsbericht.

5.3 Wij behouden ons het recht voor om als wij dit nodig vinden de Dienst Telefonie te beperken. Ook kunnen wij besluiten bellimieten toe te passen op de gesprekskosten. Daarmee proberen we buitensporig verbruik en hoge kosten te vermijden. Mogelijk rekenen we een toeslag voor transportkosten van verkeer op betaalde servicenummers. Wij zullen dit niet doen zonder jou daarover te informeren. Neem vooral contact met ons op om hierover afspraken te maken.

5.4 We proberen altijd goede Diensten te leveren en werken constant aan verbeteringen. Mochten er storingen optreden, meld dat ons dan. We kunnen geen kwaliteits- en/of beschikbaarheidswaarden voor de Dienst Telefonie garanderen.

5.5 We raden aan om apparatuur die je gebruikt voor de Dienst Telefonie dichtbij de aansluiting of wandcontactdoos te plaatsen. Deze plaats moet vrij zijn van trillingen en zo goed mogelijk beschermd tegen andere schadelijke invloeden.

5.6 Voor gebruik van de Dienst Telefonie krijg je een nieuw geografisch telefoonnummer toegekend, tenzij je je huidige telefoonnummer wil behouden. Je kunt gebruik maken van nummerportering als je overstapt van een andere provider naar TriNed. De kosten hiervoor nemen wij voor onze rekening.

5.7 Je kunt het telefoonnummer meenemen naar een andere provider wanneer het Abonnement bij TriNed eindigt en je aan alle betalingsverplichtingen hebt voldaan. Hiervoor is wel noodzakelijk dat de nieuwe provider meewerkt aan de nummerportering. De kosten hiervoor worden niet door ons bij je in rekening gebracht.

5.8 Als je verhuist naar een gebied met een ander netnummer, dan nemen we het oude telefoonnummer terug en krijg je een nieuw telefoonnummer. Denk erom dat je de juiste gegevens aan ons doorgeeft, zoals het juiste aansluitadres, om eventuele vertraging te voorkomen.

Artikel 6. Dienst Televisie

6.1 De Abonnee mag de door TriNed verspreide radio- en televisiesignalen welke bedoeld zijn voor privégebruik en overige data niet aan derden (laten) doorgeven. Ook mag de Abonnee zichzelf of derden, actief of passief, geen onbevoegde toegang geven tot de Dienst of de inhoud daarvan, of (technische) voorzieningen (laten) treffen, of software bewerken waardoor deze toegang kan worden gerealiseerd.

6.2 De Abonnee mag de Dienst niet commercieel exploiteren. De Abonnee is ermee bekend dat op de op grond van een Abonnement ontvangen programma's, (informatie) diensten en andere content bijna altijd intellectuele eigendomsrechten rusten.

6.3 Elke ongeoorloofde verveelvoudiging en/of openbaarmaking kan leiden tot aansprakelijkheid van de Abonnee tegenover TriNed of derden.

Artikel 7. Overstappen

7.1 Stap je over van een andere aanbieder naar onze Diensten? Dan zal de overeenkomst die je met de andere aanbieder bent aangegaan niet automatisch eindigen. Om het jou makkelijk te maken bieden we je onze Overstapservice aan. Tijdens je Aanvraag kun je hiervoor kiezen. Van deze Overstapservice kun je gebruikmaken als je naar ons overstapt van een aanbieder die aangesloten is bij COIN. Is dit het geval en kies je voor onze Overstapservice, dan zeggen wij je lopende overeenkomst bij die andere aanbieder namens jou op. De kosten voor de Overstapservice nemen wij voor onze rekening.

Als je geen gebruik kan of wilt maken van onze Overstapservice, dan ben je zelf verantwoordelijk voor het opzeggen van je overeenkomst(en) en de kosten daarvan.

7.2 Als je overstap naar TriNed, om bijvoorbeeld een technische of andere redenen niet mogelijk is, dan laten we dat zo snel mogelijk weten. TriNed is niet aansprakelijk voor eventuele schade of kosten die een niet-succesvolle overstap met zich meebrengt.

7.3 Wanneer je gebruik maakt van de Dienst Telefonie en je stapt over naar ons, dan zorgen we ervoor dat je je huidige telefoonnummer kunt behouden. Nummerbehoud wordt ook wel nummerportering genoemd. Dit doen we alleen op jouw verzoek. Bij de Aanvraag kun je aangeven dat je hiervan gebruik wilt maken. Als je dit niet aangeeft bij de Aanvraag dan gaan we ervan uit dat je het huidige telefoonnummer niet wilt behouden en zorgen we niet voor nummerportering.

Artikel 8. Monteur en aansluiting

8.1 Als je kiest voor een glasvezelverbinding, dan komt er in de meeste gevallen een monteur om de Aansluiting in orde te maken.

8.2 Wanneer een monteur wordt ingeschakeld, dan hebben we je medewerking nodig. Er moet een volwassen persoon aanwezig zijn, toegang verlenen tot je woning en het aansluitpunt moet goed bereikbaar zijn voor de monteur. Als Abonnee ben je hier zelf verantwoordelijk voor, dus zorg dat je dit van tevoren geregeld hebt zodat je niet voor verrassingen komt te staan. Soms bevindt het aansluitpunt zich niet in je woning, maar in een centrale hal. Meer informatie over de monteur en Aansluiting vind je op de Website.

8.3 Er wordt in overleg een afspraak gemaakt voor het tijdstip waarop de monteur langs komt. Als je toch niet kunt op dit tijdstip, dan kun je tot één werkdag vooraf de afspraak verplaatsen. Ook kan de afspraak op ons verzoek worden verplaatst, wij zullen je hier vooraf over informeren. Wanneer de monteur langskomt en er is niemand thuis (of er wordt geen toegang verleend of het aansluitpunt is niet bereikbaar) dan worden er kosten in rekening gebracht.

Artikel 9. Voorzieningen

9.1 We stellen eventuele Voorzieningen, zoals het modem, in huur of bruikleen aan je beschikbaar zolang je Abonnement loopt. Deze Voorzieningen zijn vaak nieuw, maar kunnen soms ook al eens eerder gebruikt zijn.

9.2 Voorzieningen die je van ons huurt of in bruikleen hebt, blijven eigendom van TriNed, tenzij anders overeengekomen. Deze mag je niet verhuren of in bruikleen geven aan derden.

9.3 Na beëindiging van het Abonnement ben je verplicht om alle Voorzieningen die je van ons huurt of in bruikleen hebt gekregen zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen zeven (7) dagen, compleet en onbeschadigd aan TriNed terug te sturen.

9.4 Als wij het door TriNed in bruikleen gegeven modem beschadigd of niet binnen zeven (7) dagen ontvangen, dan brengen we de vervangingswaarde bij je in rekening.

9.5 Tijdens je huur of bruikleen van de Voorzieningen ben jij als Abonnee verantwoordelijk voor het gebruik. We willen je vriendelijk vragen er voorzichtig mee om te gaan en geen schade te veroorzaken. Zorg er ook voor dat anderen dit niet doen.

9.6 Wij verzorgen de reparatie van de Voorzieningen. Reparatiekosten zijn voor onze rekening, tenzij sprake is van grove schuld of opzet aan jouw kant en de schade aan jou toe te rekenen is. Wij kunnen eventueel besluiten onderzoek uit te voeren naar de oorzaak van de schade en die op jou verhalen.

Je krijgt zo snel mogelijk andere Voorzieningen toegestuurd of deze worden door een monteur vervangen, zodat je gebruik kunt blijven maken van de Dienst(en) zolang je Abonnee bent. Wij zijn niet verantwoordelijk voor het feit dat je tijdelijk geen gebruik kunt maken van de Dienst(en) of enige schade die daardoor ontstaat.

Indien er vervangende voorzieningen worden geleverd is TriNed gerechtigd deze tegen de dan geldende huurtarieven, zoals vermeld op de Website, te leveren. Deze kunnen afwijken van de tarieven die je tot op dat moment had.

9.7 TriNed hecht waarde aan het milieu en wil bijdragen aan een schonere wereld. Met het oog op duurzaamheid worden de gehuurde of in bruikleen gegeven Voorzieningen door ons aangeboden ter recycling. Als een Voorziening (bijvoorbeeld een modem) defect is en niet meer te repareren is, ontvangen we deze toch graag retour, zodat we de materialen voor andere toepassingen kunnen (doen) gebruiken.

Artikel 10. Beschikbaarheid en storingen

10.1 TriNed streeft naar veilige internetverbindingen voor iedereen. Wij zorgen daarom voor uitstekende beveiliging van onze systemen en alle gegevens op die systemen. Zodat jij ongestoord gebruik kan maken van de Dienst(en).

10.2 De kwaliteit, beschikbaarheid en snelheid van de Dienst(en) wordt mede bepaald door de door jou gebruikte Randapparatuur. Ten slotte kunnen andere factoren, zoals gebruik van de verbinding voor verschillende toepassingen (zoals bellen, internetten en/of streamen) de kwaliteit, snelheid en beschikbaarheid van de Dienst(en), je verbinding beïnvloeden. Meer informatie over de internetverbinding vind je op de website.

10.3 Er kunnen zich omstandigheden voordoen waardoor de Dienst(en) tijdelijk niet (volledig) beschikbaar is, denk bijvoorbeeld aan een stroomstoring, graafschade, of blikseminslag. TriNed is niet aansprakelijk voor enige schade die je lijdt doordat de Dienst(en) tijdelijk niet (volledig) beschikbaar is.

10.4 De Dienst(en) wordt (worden) door en voor rekening van TriNed onderhouden. Ten behoeve van onderhoud kunnen we tijdelijk (een deel van) de Dienst(en) buiten gebruik stellen. Buiten gebruik stellen van de Dienst of delen daarvan voor onderhoud beperken we tot een minimum. We proberen je altijd tijdig op de hoogte te stellen als we (een deel van) de Dienst(en) buiten gebruik stellen voor onderhoud, maar helaas is een tijdige melding niet altijd mogelijk.

10.5 We verzoeken je om een storing in het functioneren van de Dienst zo snel mogelijk te melden bij de Klantenservice van TriNed. Wij stellen dan onderzoek in naar de storing; waar nodig moet je voor dat onderzoek je medewerking verlenen. We proberen een storing altijd zo snel mogelijk te beëindigen. We informeren je over geplande werkzaamheden en storingen via de website.

10.6 De kosten van het storingsonderzoek en voor het opheffen van de storing komen voor onze rekening. We kunnen deze kosten (gedeeltelijk) bij jou in rekening brengen. Dit doen we als de storing is ontstaan doordat jij hebt gehandeld in strijd met deze Voorwaarden of de wet. We kunnen bijvoorbeeld ook deze kosten aan jou in rekening brengen als de storing het gevolg is van niet goed functionerende Randapparatuur of de aanwezigheid van andere apparaten van jouzelf die de Dienst beïnvloeden.

10.7 Mocht het zo zijn dat een storing zich vanaf jouw Aansluiting uitstrekt naar Aansluitingen van andere Abonnees van TriNed, dan nemen wij maatregelen. Wij hebben het recht om de kosten die door deze storing worden veroorzaakt bij jou in rekening te brengen, behalve als de storing redelijkerwijs niet aan jou kan worden toegerekend. Zie in dit verband ook artikel 10.6.

11. Duur en opzegging van de overeenkomst

11.1 Jij bent verantwoordelijk voor het gebruik van de Diensten en de beschikbaar gestelde Voorzieningen binnen jouw Abonnement. Ook als iemand anders gebruik maakt van de Dienst of Voorzieningen (met of zonder jouw toestemming).

11.2 Jij bent verantwoordelijk voor de Randapparatuur die je gebruikt en dus ook voor de beveiliging daarvan. Daarnaast ben je ook verantwoordelijk voor de instandhouding van een aansluiting op het energienetwerk en andere aansluitingen die nodig zijn voor toegang tot de Dienst(en).

11.3 Als het Netwerk hinder ondervindt van het gebruik van de Dienst(en) of van Randapparatuur op jouw adres aangesloten, dan nemen wij maatregelen. Je bent verplicht om de instructies van TriNed op te volgen om deze hinder te beperken of weg te nemen.

11.4 Voor Randapparaten bestaan wettelijke vereisten en alle apparaten die op een netwerkaansluitpunt zijn aangesloten moeten voldoen aan deze wettelijke vereisten. De eventuele gevolgen van het aansluiten van apparaten die niet aan de wettelijke vereisten voldoen, waaronder dus eventuele financiële gevolgen, komen voor jouw rekening.

11.5 De maandelijkse (vaste) vergoeding voor de Dienst, is gebaseerd op 'normaal consumentengebruik'. Als jij bovenmatig gebruik maakt van de Dienst(en) dan maken we jou hierop attent. Mocht het bovenmatig gebruik aanhouden ondanks onze waarschuwing, dan behouden we ons het recht voor je tijdelijk buiten gebruik van de Dienst(en) te stellen. We zullen dit niet doen zonder je vooraf te informeren over ons besluit hiertoe.

Artikel 12. Gedragscode

12.1 Bij het gebruik van de Dienst(en), gelden voor de Abonnee en andere gebruikers de volgende regels:

- a) je respecteert ieders privacy, zoals neergelegd in of volgend uit wet- en regelgeving;
- b) je misbruikt je toegangscode(s) niet;
- c) je probeert niet de beveiliging van de Dienst te doorbreken;
- d) je gebruikt de Dienst op geen enkele manier om anderen te belasten, te misbruiken, lastig te vallen, te achtervolgen, te bedreigen of om op een andere wijze de rechten van anderen te schenden;
- e) je geeft je niet (misleitend) uit voor een ander, bijvoorbeeld door een adres te gebruiken waarmee je je kenbaar maakt als afzender van een bericht van een derde zonder toestemming van die derde;
- f) je gebruikt de Dienst niet om in andermans computersysteem of een deel daarvan binnen te dringen zonder toestemming van de eigenaar of beheerder;
- g) je maakt geen inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van TriNed en/of derden, op welke wijze en in welke mate dan ook;
- h) je hindert andere gebruikers van de Dienst niet in hun gebruik van of toegang tot de Dienst, je hindert ook geen medegebruikers van de infrastructuur ten behoeve van de Dienst;
- i) je verspreidt geen (computer)virusen of andere bestanden die de (goede) werking van TriNed

- software of andere software kunnen beschadigen;
- j) je verspreidt niet ongevraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud (spam);
- k) je gebruikt de Dienst niet voor illegale activiteiten en
- l) je gaat fatsoenlijk om met onze medewerkers en derden die door ons worden ingeschakeld, zoals monteurs.

12.2 Als Abonnees van TriNed onrechtmatige informatie op internet plaatsen, dan geldt de NTD-Gedragscode. Klachten, meldingen of verzoeken worden behandeld volgens de procedures in de NTD-Gedragscode. De maatregelen die daaruit voortvloeien, kunnen zijn het ontoegankelijk maken of verwijderen van informatie. Het kan gebeuren dat wij NAW- gegevens van een Abonnee moeten doorgeven aan een derde partij, omdat de Abonnee zich onrechtmatig heeft uitgelaten. Dit doen wij alleen indien we daar (wettelijk) toe worden verplicht.

Artikel 13. Wijzigingen door TriNed

13.1 TriNed mag de technische eigenschappen van de Dienst(en) of van het Netwerk wijzigen om te (blijven) voldoen aan wet- en regelgeving, de eisen van de tijd en de stand van de techniek. We streven ernaar dergelijke aanpassingen uit te voeren zonder dat je daar als Abonnee hinder van ondervindt. Is dat niet mogelijk en heeft een wijziging mogelijk voorzienbare financiële consequenties voor je, dan zorgen we dat de wijziging niet eerder ingaat dan dertig (30) dagen nadat je bent geïnformeerd over de wijziging.

13.2 Wij houden het recht om één of meer Diensten te beëindigen als dat volgens ons noodzakelijk is (bijvoorbeeld om bedrijfseconomische redenen). We zullen een opzegtermijn van ten minste drie (3) maanden hanteren, tenzij we niet anders kunnen en eerdere beëindiging noodzakelijk is. Hier zullen we een goede reden voor hebben en die zullen we je tijdig mededelen. Bestaande Abonnementen eindigen op de dag waarop de verlening van de Dienst(en) wordt beëindigd. Als het mogelijk is, biedt TriNed je in dat

Artikel 14. Verhuizing van de Abonnee

14.1 Ga je verhuizen en wijzigt daarmee het adres waar de Dienst wordt geleverd, dan verzoeken we je om ten minste één (1) maand voorafgaand aan de verhuizing je nieuwe adres aan ons door te geven.

14.2 Als het kan, verhuizen we de Aansluiting met je mee. Dit kan niet als we op je nieuwe adres de Dienst(en) niet kunnen leveren. Bijvoorbeeld omdat je buiten Nederland gaat wonen of omdat je op een adres komt te wonen waar wij geen Diensten leveren of zich andere technische belemmeringen voordoen om je aansluiting te kunnen verhuizen.

14.3 De Voorzieningen die je in huur of bruikleen hebt, moet je zelf demonteren en meenemen naar je nieuwe adres. Je mag geen wijzigingen aanbrengen in het netwerkaansluitpunt of dit (laten) verplaatsen, tenzij we je daarvoor toestemming geven. Als je Aansluiting niet mee kan verhuizen, vragen we je binnen zeven (7) dagen de Voorzieningen in huur of bruikleen aan ons terug sturen.

14.4 We stellen in overleg met jou vast wanneer je Aansluiting verhuist. Als op het afgesproken moment je Aansluiting op je nieuwe adres nog niet werkend is opgeleverd, zijn we je daarvoor geen schadevergoeding verschuldigd. Dan stellen we in overleg een nieuw tijdstip vast voor verhuizing van je Aansluiting.

14.5 Bij verhuizing dient er altijd een nieuw Abonnement te worden aangevraagd voor het nieuwe adres. Dat betekent dat je een nieuw abonnement met een nieuwe minimale looptijd afsluit met, indien van toepassing, een nieuwe actieaanbieding. Aan de verhuizing zijn voor jou activatiekosten verbonden en eventueel de kosten van een installatiemonteur, als een monteur moet worden ingezet of als je kiest voor een monteur.

Artikel 15. Tarieven en facturen

15.1 In verband met het Abonnement ben je als Abonnee aan TriNed een vergoeding verschuldigd. Voor jou gelden de door ons vastgestelde tarieven op het moment dat je het Abonnement aangaat.

Deze tarieven worden per Dienst kenbaar gemaakt door TriNed op de website. Hier staan ook onze eenmalige activatie- en andere kosten, zoals een eigen bijdrage voor de monteur, duidelijk vermeld. De overeengekomen tarieven worden vastgelegd in de schriftelijke bevestiging van het Abonnement en kun je terugvinden in de MijnTriNed omgeving. Tenzij anders vermeld, zijn alle vergoedingen en prijzen uitgedrukt in euro's en inclusief BTW uitgezonderd de tarieven voor onze zakelijke dienstverlening. Onze gegevens zijn beslissend voor de bepaling van de bedragen die we bij je in rekening brengen, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn.

15.2 Wijzigingen in belastingen en/of andere overheidsheffingen berekenen wij door in de tarieven vanaf de datum dat deze wijzigingen van overheidswege ingaan.

15.3 TriNed heeft het recht om haar tarieven aan te passen. (volgens de CBS Consumentenprijsindex over het voorgaande kalenderjaar). Dit is geen redenen om je abonnement te beëindigen.

15.4 TriNed factureert de verschuldigde bedragen voor jouw Abonnement per maand vooruit. Op je factuur kunnen ook eenmalige, periodieke en/of variabele bedragen staan. Als je niet over een volle kalendermaand dan wel een vol kalenderjaar een vergoeding verschuldigd bent aan ons, dan brengen we een evenredig gedeelte van het bedrag in rekening, tenzij we dat anders hebben afgesproken.

15.5 Wij plaatsen je factuur op een afgeschermd gedeelte van de website, de MijnTriNed omgeving. Ook sturen we een e-mail wanneer een nieuwe factuur klaarstaat.

Artikel 16. Betalingen

16.1 Vanaf de Activatiedatum ben je ons eenmalige en periodieke vergoedingen voor de Dienst(en) verschuldigd. De vergoedingen die je ons vanaf die dag verschuldigd bent, noemen we je abonnementskosten.

16.2 De abonnementskosten worden, vóórdat de Diensten worden geleverd, maandelijks afgeschreven. Eventuele variabele kosten voor het gebruik van de Dienst betaal je achteraf en worden in rekening gebracht op de eerstvolgende factuur.

16.3 Bij je Aanvraag machtig je TriNed voor automatische incasso van alle kosten die verband houden met de Dienst(en) en het Abonnement. Dat zijn dus de abonnementskosten.

16.4 Slagen we er niet in om het door jou verschuldigde bedrag te incasseren, dan ben je in verzuim.

16.5 Na een mislukte incasso, of stornering van de incasso, sturen we per e-mail een betaalverzoek. Je krijgt daarmee de mogelijkheid om het door jou verschuldigde bedrag alsnog binnen een week aan TriNed te betalen. Indien er geen betaling volgt dan ontvang je na zeven (7) dagen een betalingsherinnering. Daaropvolgend na twaalf (12) werkdagen een aanmaning. Mocht je dan nog niet aan je betaalverplichting hebben voldaan, dan volgt een ingebrekestelling. Als je binnen een week na de ingebrekestelling niet hebt betaald, dan stoppen we de dienstverlening en stellen je daarmee buiten gebruik. Je hebt nu geen toegang meer tot je account en kunt geen gebruik maken van de Dienst(en). Zodra je aan de volledige betalingsverplichting hebt voldaan, krijg je weer toegang tot je TriNed account en kun je weer gebruik maken van de Dienst(en) binnen je Abonnement.

16.6 Het kan zijn dat we een incassobureau inschakelen en je buiten gebruik van de Dienst(en) stellen, totdat alsnog alle openstaande bedragen zijn betaald. Het kan ook zijn dat we het Abonnement (en daarmee dus de overeenkomst) beëindigen.

16.7 Met de beëindiging van het Abonnement vervallen je openstaande kosten niet. Om deze dan alsnog te innen, draagt het incassobureau je gegevens over aan gerechtsdeurwaarders. Deze doorlopen de vervolgstappen met je. Alle aanvullende (wettelijke) kosten die dit met zich meebrengt, komen voor jouw rekening.

16.8 Ben je het niet eens met bedragen op je factuur (de vergoedingen verschuldigd aan TriNed op grond van het Abonnement), dan kun je hiertegen binnen dertig (30) dagen na de factuurdatum schriftelijk bezwaar aantekenen. Na deze termijn gaan we ervan uit dat je akkoord bent met de bedragen op de factuur. Ook als je bezwaar hebt ingediend, moet je blijven voldoen aan je betalingsverplichtingen.

16.9 Als herhaaldelijke bezwaren ongegrond bleken en je tekent opnieuw bezwaar aan, dan kunnen we

besluiten over te gaan tot nader onderzoek. De kosten daarvan brengen we vooraf bij jou in rekening. Bij herhaaldelijke bezwaren die ongegrond blijken, behouden wij ons het recht voor om de overeenkomst te ontbinden en daarmee jouw Abonnement te beëindigen.

Artikel 17. Opschorting en buiten gebruik stellen

17.1 Als TriNed tekortschiet in het nakomen van haar verplichtingen in verband met jouw Abonnement, dan heb jij het recht om jouw betalingsverplichtingen die daartegenover staan op te schorten. Dit kan alleen als de tekortkoming van TriNed zodanig ernstig is dat dit jouw opschorting van betaling rechtvaardigt. Als je van plan bent dit te doen, laat het ons dan op tijd weten.

17.2 Wij kunnen jou tijdelijk buiten gebruik stellen van de Dienst(en) of onze Diensten beëindigen of opschorten, als je één of meer verplichtingen in verband met het Abonnement niet (behoorlijk) nakomt en deze tekortkoming buitengebruikstelling rechtvaardigt. Dit betekent dus bijvoorbeeld, dat je tijdelijk geen internetverbinding hebt. Wij zullen je hierover op tijd informeren.

TriNed zal de Dienst(en) weer gaan leveren als TriNed heeft geconstateerd dat je binnen een door ons gestelde termijn hebt betaald en/of eventuele andere tekortkomingen goed hebt hersteld.

Artikel 18. Overmacht

18.1 Een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van TriNed in verband met jouw Abonnement, kan TriNed niet worden aangerekend als er sprake is van overmacht.

18.2 Onder overmacht verstaan we in elk geval: stroomstoringen, niet voor risico van TriNed komende uitval van het aansluitpunt van het Netwerk, de onmogelijkheid en/of weigering van een externe toeleverancier tot levering aan TriNed van onderdelen, diensten, software, documentatie of andere informatie die nodig is voor een correct gebruik van de Dienst en alle storingen of invloeden die buiten de macht van TriNed liggen en redelijkerwijs niet te voorzien of te voorkomen zijn.

18.3 Duurt de overmachtssituatie langer dan twee (2) maanden, dan kunnen zowel de Abonnee als TriNed eenzijdig het Abonnement beëindigen, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

Artikel 19. Aansprakelijkheid en vrijwaringen

19.1 Voor schade, die is ontstaan in het kader van het Abonnement en de Dienst(en) die TriNed levert, is de aansprakelijkheid uitgesloten, tenzij TriNed toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst en behoudens hetgeen is bepaald in artikel 20.3. De beperking van aansprakelijkheid zoals in dit artikel bepaald, geldt niet wanneer de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van TriNed.

19.2 De schade bedoeld in artikel 19.1 is per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen per kalenderjaar maximaal twee (2) maal de vergoedingen die je in het lopende kalenderjaar daadwerkelijk aan ons voor de Dienst(en) betaald hebt.

19.3 In het geval van een (netwerk)storing die 12 uur of langer duurt kan je beroep doen op de wettelijke compensatieregeling.

19.4 Aansprakelijkheid van TriNed voor indirecte of gevolgschade waaronder bedrijfsschade, inkomstenderving, immateriële schade of gemiste besparingen, is altijd en volledig uitgesloten.

19.5 De aansprakelijkheid voor alle schade die het gevolg is van gebreken aan producten die TriNed ter beschikking heeft gesteld is beperkt tot de garantie zoals verstrekt door de (toe)leveranciers van de producten.

19.6 Tekortkomingen van andere aanbieders van netwerken en diensten waarmee het Netwerk direct of indirect verbonden is, zijn niet aan TriNed toerekenbaar.

19.7 Je wordt geacht schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan bij ons te melden. Het

recht op schadevergoeding vervalt als deze schade niet uiterlijk binnen twee (2) maanden nadat deze redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt, schriftelijk aan TriNed is gemeld. Wij hoeven schade die niet binnen deze termijn is gemeld niet te vergoeden.

19.8 Je bent als Abonnee in het kader van de totstandkoming of uitvoering van het Abonnement niet aansprakelijk, afgezien van wat in de volgende leden van dit artikel of elders in deze Voorwaarden is bepaald.

19.9 Je bent aansprakelijk voor schade (waaronder schade als gevolg van verlies, diefstal of beschadiging van Voorzieningen die je van ons huurt of in bruikleen hebt) die ontstaat door een aan jou toerekenbare tekortkoming. Je bent uitsluitend aansprakelijk voor bedrijfs- of gevolgschade van TriNed als je die schade met opzet, of roekeloos en in de wetenschap dat die schade daaruit zou kunnen voortvloeien, hebt veroorzaakt.

19.10 Je vrijwaart TriNed tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade in verband met gebruik van de Dienst(en) die jij van ons afneemt. In het bijzonder geldt deze bepaling voor de inhoud van informatie die jij hebt verzonden of opgevraagd via de Dienst(en) die jij van ons afneemt en de eventuele intellectuele eigendomsrechten daarop.

19.11 Je vrijwaart TriNed voor problemen met de Aansluiting en voor schade die ontstaat als gevolg van het gebruik van Randapparatuur die wij niet geleverd hebben of door aanpassingen – door of namens jou – in Voorzieningen die wij wel geleverd hebben. TriNed is niet aansprakelijk voor schade die door jou is veroorzaakt aan infrastructuur van netwerkleveranciers, bijvoorbeeld ISRA-punt, glasvezelkabel, etc.

19.12 Wij verzorgen – indien van toepassing – in opdracht van jou de registratie van internetdomeinnamen op jouw naam. Jij vrijwaart ons en houdt ons schadeloos voor iedere vorm van aanspraken van derden die verband houden met (het gebruik van) de domeinnaam namens of door jou.

19.13 Als je door middel van de Dienst(en) persoonsgegevens verwerkt, vrijwaar je TriNed van alle aansprakelijkheid, kosten of schade als het gevolg van aanspraken van derden (waaronder toezichthouders) die verband houden met deze verwerking van persoonsgegevens door jou.

19.14 Je vrijwaart en houdt TriNed schadeloos van iedere vorm van aanspraken van derden die verband houden met (de inhoud van) het dataverkeer of informatie afkomstig van jou.

Artikel 20. Privacy en onze privacyverklaring

20.1 We hebben een aantal gegevens nodig als je een Abonnement wilt afsluiten. Bijvoorbeeld je naam, geboortedatum en rekeningnummer, voor de betaling via automatische incasso. Die gegevens moeten kloppen. Als deze gegevens veranderen dien je dat op tijd aan ons door te geven.

20.2 Om het Abonnement mogelijk te maken verwerken wij jouw gegevens. Dit zijn persoons- en verkeersgegevens (data dus). Wij verwerken deze gegevens binnen de toepasselijke (privacy) wet- en regelgeving, in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Telecommunicatiewet. We verwerken alleen gegevens voor zover dat noodzakelijk is om onze Diensten te leveren of uit te voeren. Dit doen wij ook in samenwerking met anderen. Hoe wij je gegevens verwerken en beschermen en welke keuzes we daarin maken staat in onze privacyverklaring. De privacyverklaring vind je op de Website.

20.3 Soms zullen wij persoonlijke gegevens moeten delen. Bijvoorbeeld in het kader van een strafrechtelijk opsporingsverzoek of op grond van een uitspraak van de rechter. Wij zijn wettelijk verplicht hieraan mee te werken. TriNed is niet aansprakelijk voor (enige) schade die je lijdt als gevolg van deze medewerking. Wij zullen een (rechterlijk) bevel altijd vooraf toetsen op rechtmatigheid.

Artikel 21. Duur en beëindiging

21.1 Het Abonnement sluit je af voor de termijn van twaalf (12) of vierentwintig (24) maanden.

21.2 Na afloop van de termijn van twaalf (12) of vierentwintig (24) maanden wordt het Abonnement stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd. Zodra het Abonnement een overeenkomst is voor onbepaalde

tijd, heb je een opzegtermijn van één (1) maand.

21.3 Opzeggen kun je telefonisch, schriftelijk of online doen, via een melding in MijnTriNed of via onze online kanalen.

21.4 Zowel jij als TriNed kunnen de overeenkomst na de minimale contractperiode beëindigen en daarmee het Abonnement stopzetten.

21.5 Na overlijden van een Abonnee kan een Abonnement eenzijdig worden ontbonden. Een daartoe bevoegde persoon dient ons hierover tijdig te informeren, bijvoorbeeld een familielid van de Abonnee. Wij moeten deze opzegging redelijkerwijs kunnen verifiëren.

21.6 Als TriNed een Dienst(en) definitief beëindigt, dan eindigt het bestaande Abonnement voor de betreffende Dienst(en) uiterlijk met ingang van de datum waarop de bedoelde dienstverlening wordt beëindigd.

21.7 De Abonnee en TriNed kunnen allebei de overeenkomst waarop het Abonnement rust ontbinden op grond van het feit dat de ander tekortschiet in de verplichtingen ten aanzien van wat we zijn overeengekomen. Dit kan voor zover deze tekortkoming ontbinding rechtvaardigt.

21.8 Naast de overige bepalingen in deze Voorwaarden heeft TriNed het recht het Abonnement zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen in het geval:

- dat je in strijd handelt met deze Voorwaarden of een andere materiële verplichting, zoals in redelijkheid te beoordelen door ons;
- er faillissement of uitstel van betaling voor je is aangevraagd of uitgesproken, dan wel de toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is aangevraagd of uitgesproken;
- je handelsonbekwaam bent, onder bewind gesteld of op enige andere wijze het vrije beheer over je vermogen verliest;
- je verplichtingen op grond van een andere overeenkomst met TriNed niet nakomt nadat je in verzuim bent getreden.

21.9 Als het Abonnement tussentijds eindigt door een tekortkoming die ook aan jou kan worden toegerekend, dan ben je TriNed alsnog voor de resterende duur van het Abonnement de abonnementskosten verschuldigd. Deze kosten zijn en blijven door ons opeisbaar.

21.10 Als je het Abonnement opzegt, stuurt TriNed een bevestiging van je opzegging per e-mail. In dit bericht bevestigen we ook de datum waarop we de Dienst(en) beëindigen. Na opzegging of beëindiging, om welke reden dan ook, kun je geen rechten meer ontlenen aan het Abonnement en kunnen accounts, domeinnamen, emailadressen, telefoonnummers en data vrijelijk door TriNed worden verwijderd en/of ontoegankelijk worden gemaakt, met inachtneming van de daarvoor geldende wettelijke termijnen. Als je E-mailadres (sen) onderdeel is (zijn) van je internetabonnement en je stapt over naar een andere provider, dan blijven die e-mailadressen zes (6) maanden actief.

Artikel 22. (Intellectueel) eigendom

22.1 Je verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de Voorzieningen, software en systemen zo lang het Abonnement loopt te gebruiken, voor zover dat noodzakelijk is om van de Dienst(en) gebruik te kunnen maken. Dat wil zeggen dat alleen jij als Abonnee gebruik mag maken van onze Dienst(en) binnen het Abonnement en dat er naast jou andere gebruikers bestaan (andere Abonnees dus).

22.2 De (intellectuele) eigendomsrechten op de Dienst(en) en/of Voorzieningen en eventuele bijbehorende programmatuur die TriNed in het kader van het Abonnement ter beschikking stelt, blijven rusten bij TriNed en/of onze toeleveranciers.

22.3 Wij blijven altijd gerechtigd om de Voorzieningen terug te nemen. De Voorzieningen blijven ons eigendom. In het geval wij iets terugnemen, moet jij eventuele kopieën van de Voorzieningen, waaronder programmatuur, vernietigen.

22.4 Jij draagt verantwoordelijkheid over de Voorzieningen wanneer ze bij jou zijn aangekomen tot je ze ons hebt teruggestuurd. Type- en serienummers, logo's en/of andere markeringen op de Voorzieningen laat je onaangetast.

22.5 Het is niet toegestaan om zelf wijzigingen in de Voorzieningen aan te brengen. Ook niet in meegeleverde of in de Voorzieningen geïmplementeerde TriNed software. Ook mag je zonder toestemming van TriNed meegeleverde of in de Voorzieningen geïmplementeerde TriNed software niet (laten) verplaatsen of beschadigen.

22.6 Het is je niet toegestaan om contentdiensten openbaar te maken anders dan in besloten kring van familie of vrienden. Je mag contentdiensten ook niet verveelvoudigen anders dan voor eigen gebruik, conform toepasselijke wetgeving. Het is in geen geval toegestaan om doeltreffende technische maatregelen te omzeilen. Contentdiensten mogen niet openbaar worden gemaakt voor groepsvertoningen. De doorgifte van contentdiensten is niet toegestaan.

22.7 Als derden rechten willen doen gelden op de Voorzieningen of maatregelen willen treffen zoals inbeslagname, moet je hen direct op de hoogte stellen van de rechten van TriNed. Ook moet je TriNed hierover direct informeren.

Artikel 23. Contractovername

23.1 Je bent niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit het Abonnement over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van TriNed. Aan de toestemming kunnen we voorwaarden verbinden.

23.2 TriNed is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit het Abonnement over te dragen aan een derde zonder je eerst toestemming te vragen.

Artikel 24: Klachten en geschillen

24.1 Als je een klacht hebt over de Dienst(en) of het Abonnement kun je telefonisch, schriftelijk of online, via een melding in MijnTriNed of via social media, een klacht indienen. Wij nemen klachten serieus en reageren zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen dertig (30) dagen.

24.2 Als we er samen niet uitkomen kun je je wenden tot de Geschillencommissie NLconnect. Dat moet binnen twaalf (12) maanden nadat je bij ons hebt geklaagd. Meer informatie over de bevoegdheid en het toepassingsgebied van deze Geschillencommissie kun je vinden op haar website.

Artikel 25: Toepasselijk recht

25.1 Op alle rechtsbetrekkingen en geschillen die verband houden met of voortvloeien uit het Abonnement en de geleverde of te leveren Diensten is Nederlands recht van toepassing.

25.2 Het niet of niet-tijdig uitoefenen door ons van enig recht op grond van het Abonnement of deze Voorwaarden, of de wet of met deze Abonnement samenhangende voorwaarden, leidt niet tot een verval van dat recht, noch geheel, noch gedeeltelijk.