

BIJZONDERE VOORWAARDEN INSTALLATIES

ONDERNEMINGEN, ORGANISATIES ZONDER WINSTOOGMERK EN BEOEFENAARS VAN EEN VRIJ BEROEP

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Definities	3
Inleiding	5
1. Algemene bepalingen	5
2. Telecom Installatie: Test & Label.....	5
3. Fiber Intro-punt & NT Installatie	7
4. Fiber NT Installatie	9
5. Installatie Zonder Zorgen voor DSL.....	12
6. Installatie Zonder Zorgen voor Fiber.....	14
7. Small Network Adaptations.....	16
8. Netwerk Operator standaardvoorwaarden voor toegang.....	18
9. Onnodige Interventie	19
10. Verplichtingen van de Klant en de Contactpersoon	20
11. Installatievergoeding	22
12. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van Citymesh.....	22
13. Aansprakelijkheid	23

Definities

Annulatiekosten	Vergoeding voor een annulatie.
AREI	Algemeen Reglement op de Elektrische Installaties, bevat de belangrijkste algemene wettelijke vereisten met betrekking tot elektrische installaties.
Best Effort	De belofte om zijn best te doen om een bepaald doel te bereiken zonder dat het behalen van dit doel gegarandeerd noch achteraf afgedwongen kan worden.
Contactpersoon	De meerderjarige fysieke persoon van wie het telefoonnummer door de Klant tijdens de Abonnementsaanvraag wordt doorgegeven en met wie contact kan worden opgenomen bij behoefte aan communicatie aangaande de oplevering van de Dienst.
DTP	“Distribution Termination Point”, aftakpunt op het publieke domein van waaruit de Fiber via een invoer naar de Fiber Intro-punt van de Klant wordt gebracht.
Eigen Eindapparatuur	Apparatuur die eigendom is van de Klant en die de Klant voor de Dienst wenst te gebruiken.
Fiber	Glasvezel, een glasvezelverbinding tot op de locatie van de Klant.
Fiber Intro-punt	Het “Optical Network Termination Point”, het passieve eindpunt van het Fiber-netwerk in de LU, waarop een Fiber NT wordt aangesloten. Via het Netwerkaansluitpunt Besluit heeft het BIPT de ONTP als netwerkaansluitpunt bepaald. Dit betekent dat alles wat zich na de ONTP bevindt tot het netwerk - en dus de verantwoordelijkheid - van de Klant behoort.
Fiber NT	De “Optical Network Terminal”, het actieve eindpunt van het Fiber-netwerk in de LU, waaraan de Router wordt verbonden.
Interne Bekabeling	De bekabeling tussen het Intro-punt en interne stopcontacten, patchpanelen, Modem, Router...
Interventie Formulier	Document dat de techniker ter afsluiting van de installatie aan de Klant ter ondertekening voorlegt en dat, inclusief eventuele opmerkingen, als bewijs zal dienen voor de goede uitvoering van de installatie.
Intro-punt	De plaats in het gebouw van de Klant waar het Netwerk van de Netwerk Operator het gebouw binnenkomt.
Introductie Kabel	Het fysieke deel van een koper- of glasvezelverbinding die de distributiekabel met het DSL netwerkeindpunt (NTP) of het glasvezel netwerkaansluitpunt (Fiber Intro-punt) van de Klant verbindt.
LU	“Living Unit”, elke eenheid in een gebouw die ontworpen of aangepast is om afzonderlijk te worden gebruikt door een persoon of groep personen.

MDU	“Multi Dwelling Unit”, een gebouw dat door meerdere personen of groepen personen wordt gebruikt, elk individueel geïdentificeerd als een (1) afzonderlijke Eindgebruiker van de Dienst.
Modem	Een apparaat dat twee (2) of meer verschillende computernetwerken verbindt, in dit verband het DSL-Netwerk en het netwerk van de Klant.
Moment van Afspraak	Datum en tijdsblok waarop de techniker zich bij de Klant op het Installatie Adres zal aanmelden om de geplande Installatie uit te voeren.
Netwerkaansluitpunt Besluit	Het Besluit van de Raad van het BIPT van 26 september 2023 betreffende de identificering van het netwerkaansluitpunt voor de breedbanddiensten.
Provisioning	De periode tussen de aanvaarding van de Abonnementsaanvraag en de Activatie van de Dienst.
Router	Een apparaat dat twee (2) of meer verschillende computernetwerken verbindt, in dit verband het Fiber-Netwerk en het netwerk van de Klant.
SDU	“Single Dwelling Unit”, een gebouw gebruikt door een (1) groep personen, geïdentificeerd als een (1) afzonderlijke eindgebruiker van de Dienst.
SNA	“Small Network Adaptations”, aanpassingswerken aan het DSL-Netwerk die nodig zijn om de Dienst mogelijk te maken.
Ticket	Een geschreven bericht dat de Klant naar Citymesh kan versturen, en omgekeerd, binnen het beveiligde interne communicatiesysteem van Citymesh.
Werkuur	Een uur waarin men werkt.
Werktijd	Hoeveelheid tijd die aan (betaalde) arbeid wordt besteed.

Inleiding

Deze Bijzondere Voorwaarden Voor Installaties voor ondernemingen of organisaties zonder winst oogmerk of beoefenaars van een vrij beroep, verder Installatie Voorwaarden, zijn een aanvulling op de Algemene Voorwaarden en regelen de rechtsverhouding tussen de aanbieder, zijnde Citymesh, en de Klant, met betrekking tot het fysiek aansluiten van de Klant op het Netwerk. Zij maken deel uit van de Overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheid krijgen de Installatie Voorwaarden voorrang op de Internet Voorwaarden en de Algemene Voorwaarden.

1. Algemene bepalingen

- 1.1. Citymesh stelt de Klant voor de duur van het Abonnement Hardware ter beschikking. Overeenkomstig het Netwerkaansluitpunt Besluit vormt deze Hardware het netwerktoegangspunt.
- 1.2. Voor elke Activatie van een Abonnement zal een Citymesh techniek er de bij het Abonnement inbegrepen Hardware op het Installatie Adres van de Klant installeren en configureren, waarna hij de goede werking van de Hardware en de internetverbinding zal testen.
- 1.3. Indien de Klant op enig moment nadat een Citymesh techniek er de goede werking van de internetverbinding heeft vastgesteld, beslist om de Hardware die Citymesh voor de duur van het Abonnement ter beschikking stelt door Eigen Eindapparatuur te vervangen, dan vormt respectievelijk de NTP of het Fiber Intro-punt het netwerktoegangspunt zoals dat in het Netwerkaansluitpunt Besluit werd bepaald. De Citymesh techniek er zal de Klant niet helpen bij de Installatie van de Eigen Eindapparatuur.

2. Telecom Installatie: Test & Label

- 2.1 Een Telecom Installatie: Test & Label, hierna ook Telecom Installatie genoemd, houdt in dat een techniek er op het aan de Klant meegedeelde Moment van Afspraak, indien nodig, op het Installatie Adres een NTP20XX wandcontactdoos zal installeren op het Intro-punt en vervolgens de lijn op de NTP20XX zal afmonteren, testen en voorzien van een Circuit ID. De succesvolle voltooiing van de Telecom Installatie resulteert in de Activatie van de DSL Dienst. Een Telecom Installatie is, indien nodig geacht, bij een Installatie Zonder Zorgen voor DSL inbegrepen.
- 2.2. In het geval dat de afspraak voor de Telecom Installatie niet kan worden nagekomen door de Klant of de Contactpersoon, om eender welke reden, dient Citymesh hiervan schriftelijk onmiddellijk op de hoogte te worden gebracht.
 - 2.2.1. Wanneer de Klant om eender welke reden uiterlijk twee (2) Werkdagen vóór de geplande Telecom Installatie Citymesh verzoekt om de Telecom Installatie op een andere dan het eerder door Citymesh meegedeelde Moment van Afspraak te laten doorgaan, is Citymesh gerechtigd om de Klant een vergoeding voor wijziging van het Moment van Afspraak gelijk aan € 8,26 in rekening te brengen.
 - 2.2.2. Wanneer de Klant om eender welke reden minder dan twee (2) Werkdagen vóór de geplande Telecom Installatie Citymesh verzoekt om

de Telecom Installatie op een andere dan de eerder door Citymesh meegedeelde Moment van Afspraak te laten doorgaan, is Citymesh gerechtigd om de Klant een vergoeding voor wijziging van het Moment van Afspraak gelijk aan € 49,59 in rekening te brengen.

Citymesh deelt het nieuwe Moment van Afspraak mee aan de Klant.

2.3. NUTTELOOS BEZOEK

2.3.1. Een Nutteloos Bezoek vindt plaats wanneer de techniker zijn interventie niet kan uitvoeren. Een Nutteloos Bezoek kan om de volgende redenen plaatsvinden:

- de Klant of de Contactpersoon is niet aanwezig op het Moment van Afspraak;
- de Klant of de Contactpersoon is niet bereikbaar op het Moment van Afspraak;
- de Klant of de Contactpersoon annuleert de Installatie;
- de Klant of de Contactpersoon is niet klaar voor de Installatie;
- het Installatie Adres is niet klaar voor de Installatie;
- het door de Klant opgegeven contactnummer is niet juist.

2.3.2. Bij een Nutteloos Bezoek is Citymesh gerechtigd om de Klant een vergoeding gelijk aan € 52,75 in rekening te brengen.

2.3.3. Indien de techniker de Klant of de Contactpersoon voor het Moment van Afspraak telefonisch kan bereiken, en de Klant of de Contactpersoon de techniker vraagt om niet langs te komen, om eender welke reden, dan zal Citymesh dit als een afgebroken bezoek beschouwen en is het gerechtigd om de Klant hiervoor een vergoeding gelijk aan € 17,79 in rekening te brengen.

2.4. In het geval dat de Klant de Overeenkomst annuleert voor de geplande Telecom Installatie is uitgevoerd, om eender welke reden, moet Citymesh hiervan op de hoogte worden gebracht zoals beschreven in artikel 7.2 van de Internet Voorwaarden.

2.4.1. Indien om redenen die redelijkerwijs niet aan Citymesh kunnen worden toegeschreven, de Overeenkomst uiterlijk twee (2) Werkdagen voor de geplande Telecom Installatie door de Klant wordt geannuleerd, heeft Citymesh het recht om de Klant Annulatiekosten gelijk aan € 8,26 in rekening te brengen.

2.4.2. Indien om redenen die redelijkerwijs niet aan Citymesh kunnen worden toegeschreven, de Overeenkomst minder dan twee (2) Werkdagen voor de geplande Telecom Installatie door de Klant wordt geannuleerd, of indien de Klant of de Contactpersoon de Overeenkomst op het Moment van Afspraak annuleert, heeft Citymesh het recht om de Klant Annulatiekosten gelijk aan € 103,31 in rekening te brengen.

De bewijslast voor de onweerlegbare tekortkoming vanwege Citymesh ligt integraal bij de Klant.

2.5. Indien tijdens de Provisioning de noodzaak voor een SNA wordt gedetecteerd, zal Citymesh de Klant hiervan op de hoogte stellen. Voor alle bepalingen met betrekking tot SNA wordt verwezen naar hoofdstuk 7.

- 2.6. In het geval dat de techniek de Installatie niet kan aanvatten of voltooiën omdat de Klant niet heeft voldaan aan een (1) of meerdere verplichtingen zoals beschreven in hoofdstuk 10, zal de techniek vertrekken. Citymesh zal dit als een Onnodige Interventie beschouwen zoals beschreven in hoofdstuk 9. Citymesh deelt het nieuwe Moment van Afspraak mee aan de Klant. In het geval dat er geen nieuw Moment van Afspraak voor de Telecom Installatie gepland kan worden om redenen die te wijten zijn aan de Klant, wordt de Overeenkomst door Citymesh geannuleerd vanwege het technisch niet kunnen leveren van de DSL Dienst. De Klant kan geen rechten claimen op basis van deze annulatie van de Overeenkomst door Citymesh omdat Hij zelf aan de basis van de annulatie ligt.
- 2.7. Voor de uitvoering van de Telecom Installatie voorziet Citymesh een (1) Werkuur. Dit Werkuur vangt aan op het moment beschreven in artikel 10.6. Citymesh is gerechtigd de extra Werktijd aan te rekenen zoals beschreven in artikel 11.2.
- 2.8. Citymesh zal na een succesvolle Telecom Installatie de Klant contacteren om een Moment van Afspraak voor de Installatie van de Hardware vast te leggen.

3. Fiber Intro-punt & NT Installatie

- 3.1. Voordat de Fiber Dienst wordt geactiveerd, wordt de verbindingstatus van het Installatie Adres van de Klant gecontroleerd. Als het Installatie Adres zich niet in een Fiber omgeving bevindt of als er geen vrije glasvezel meer beschikbaar is in de distributiekabel, wordt de aanvraag voor een Fiber Intro-punt & NT Installatie geweigerd. De installatie van een andere DTP dan degene voorzien door de Netwerkoperator is niet mogelijk.
- 3.2. Als uit de controle blijkt dat een Fiber Intro-punt & NT Installatie vereist is, zal de Netwerkoperator een DTP (indien nodig), een Fiber Intro-punt en een Fiber NT leveren en installeren en de verbinding van het Installatie Adres van de Klant met het Fiber Netwerk tot stand brengen. De bepalingen van hoofdstuk 8 zijn van toepassing.
- 3.2.1. De Fiber NT en de optische patchkabel die hem met het Fiber Intro-punt verbindt, worden geleverd en geïnstalleerd door de Netwerkoperator in de SDU.
- 3.2.2. Voor MDU's waarbij een gestructureerde glasvezelbekabeling beschikbaar is tussen de technische ruimte en de LU van de Klant, wordt de Fiber NT geïnstalleerd door de Netwerkoperator in de LU van de Klant en via de gestructureerde bekabeling met het Fiber Intro-punt verbonden. Afhankelijk van de grootte en layout van de MDU kan het Fiber Intro-punt op een andere locatie worden geplaatst.
- 3.2.3. Voor MDU's waarbij geen gestructureerde glasvezelbekabeling tussen de technische ruimte en de LU van de Klant beschikbaar is, worden de Fiber NT en de optische patchkabel die hem met het Fiber Intro-punt verbindt door de Netwerkoperator in de technische ruimte van de MDU geleverd en geïnstalleerd. In dat geval is de Klant verantwoordelijk voor het aansluiten via gestructureerde UTP CAT 6 (of hogere) bekabeling van de Fiber NT die door de Netwerkoperator in de technische ruimte is geplaatst op zijn LU. Afhankelijk van de grootte en de layout van de MDU kan het Fiber Intro-punt op een andere locatie worden geplaatst.

Nadat de Fiber NT is geïnstalleerd, wordt een optisch patchkabel van maximaal vijf (5) meter tussen het Fiber Intro-punt en de Fiber NT geïnstalleerd. De optische patchkabel wordt in een bestaande kabelgoot geplaatst. De aanwezigheid van de kabelgoot is de verantwoordelijkheid van de Klant. De techniker van de Netwerkoperator voert geen boorwerken uit en legt geen verticale bekabeling aan.

Het verbinden van de Fiber NT met het Fiber Intro-punt leidt tot de Activatie van de Fiber Dienst.

- 3.3. De Installatie van de DTP (indien nodig) en het Fiber Intro-punt worden uitgevoerd door dezelfde techniker van de Netwerkoperator. Dit is het zogenaamd Aansluitingsgedeelte van de Fiber Intro-punt & NT Installatie.

De Installatie van de Fiber NT wordt (mogelijk) uitgevoerd door een andere techniker van de Netwerkoperator. Dit is het zogenaamd Verbindingsgedeelte van de Fiber Intro-punt & NT Installatie.

Daarom zijn - mogelijk - twee (2) verschillende afspraken op het Installatie Adres van de Klant vereist.

Externe factoren (syndicus, gemeente...) kunnen ertoe leiden dat de vereiste werken in meer fases dienen te worden uitgevoerd.

- 3.4. In het geval dat een Moment van Afspraak niet kan worden nagekomen door de Klant of de Contactpersoon, om eender welke reden, dient Citymesh hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te worden gebracht.

3.4.1. Wanneer de Klant om eender welke reden uiterlijk twee (2) Werkdagen vóór het geplande Moment van Afspraak Citymesh verzoekt om het Moment van Afspraak op een andere dan het eerder door Citymesh meegedeelde Moment van Afspraak te laten doorgaan, is Citymesh gerechtigd om de Klant een vergoeding voor wijziging van het Moment van Afspraak gelijk aan € 8,26 in rekening te brengen.

3.4.2. Wanneer de Klant om eender welke reden minder dan twee (2) Werkdagen vóór het geplande Moment van Afspraak Citymesh verzoekt om het Moment van Afspraak op een ander dan het eerder door Citymesh meegedeelde Moment van Afspraak te laten doorgaan, is Citymesh gerechtigd om de Klant een vergoeding voor wijziging van het Moment van Afspraak gelijk aan € 49,59 in rekening te brengen.

Citymesh deelt het nieuwe Moment van Afspraak mee aan de Klant.

- 3.5 NUTTELOOS BEZOEK

3.5.1. Een Nutteloos Bezoek vindt plaats wanneer de techniker zijn interventie niet kan uitvoeren. Een Nutteloos Bezoek kan om de volgende redenen plaatsvinden:

- de Klant of de Contactpersoon is niet aanwezig op het Moment van Afspraak;
- de Klant of de Contactpersoon is niet bereikbaar op het Moment van Afspraak;
- de Klant of de Contactpersoon annuleert de Installatie;
- de Klant of de Contactpersoon is niet klaar voor de Installatie;
- het Installatie Adres is niet klaar voor de Installatie;
- het door de Klant opgegeven contactnummer is niet juist.

- 3.5.2. Bij een Nutteloos Bezoek is Citymesh gerechtigd om de Klant een vergoeding gelijk aan € 52,75 in rekening te brengen.
 - 3.5.3. Indien de techniek de Klant of de Contactpersoon voor het Moment van Afspraak telefonisch kan bereiken, en de Klant of de Contactpersoon de techniek vraagt om niet langs te komen, dan zal Citymesh dit als een afgebroken bezoek beschouwen en is het gerechtigd om de Klant hiervoor een vergoeding gelijk aan € 17,79 in rekening te brengen.
 - 3.6. In het geval dat de Klant de Overeenkomst annuleert voor de Activatie van de Fiber Dienst is uitgevoerd, om eender welke reden, moet Citymesh hiervan schriftelijk op de hoogte worden gebracht zoals beschreven in artikel 7.2 van de Internet Voorwaarden.
 - 3.6.1. Indien om redenen die redelijkerwijs niet aan Citymesh kunnen worden toegeschreven de Overeenkomst uiterlijk twee (2) Werkdagen voor het geplande Aansluitingsgedeelte van de Fiber Intro-punt & NT Installatie door de Klant wordt geannuleerd, heeft Citymesh het recht om de Klant Annulatiekosten gelijk aan € 8,26 in rekening te brengen.
 - 3.6.2. Indien om redenen die redelijkerwijs niet aan Citymesh kunnen worden toegeschreven de Overeenkomst op eender welk ander moment voor de Activatie van de Fiber Dienst door de Klant wordt geannuleerd, heeft Citymesh het recht om de Klant Annulatiekosten gelijk aan € 103,31 in rekening te brengen.
- De bewijslast voor de onweerlegbare tekortkoming vanwege Citymesh ligt integraal bij de Klant.
- 3.7. In het geval dat de techniek de Installatie niet kan aanvatten of voltooiën omdat de Klant niet heeft voldaan aan een (1) of meerdere verplichtingen zoals beschreven in hoofdstuk 10, zal de techniek vertrekken. Citymesh zal dit als een Onnodige Interventie beschouwen zoals beschreven in hoofdstuk 9. Citymesh deelt het nieuwe Moment van Afspraak mee aan de Klant. In het geval dat er geen nieuw Moment van Afspraak ingepland kan worden om redenen die te wijten zijn aan de Klant, wordt de Overeenkomst door Citymesh geannuleerd vanwege het technisch niet kunnen leveren van de Fiber Dienst. De Klant kan geen rechten claimen op basis van deze annulatie van de Overeenkomst door Citymesh omdat Hij zelf aan de basis van de annulatie ligt.
 - 3.8. Citymesh zal na een succesvolle Fiber Intro-punt & NT Installatie de Klant contacteren om een Moment van Afspraak voor de Installatie van de Hardware vast te leggen.

4. Fiber NT Installatie

- 4.1. Voordat de Fiber Dienst wordt geactiveerd, wordt de verbindingstatus van het Installatie Adres van de Klant gecontroleerd. Als het Installatie Adres zich niet in een Fiber omgeving bevindt of als er geen vrije glasvezel meer beschikbaar is in de distributiekabel, wordt de aanvraag voor een Fiber NT Installatie geweigerd.
- 4.2. Als uit de controle blijkt dat een Fiber NT Installatie vereist is, zal de Netwerkoperator een Fiber NT leveren, installeren en met het bestaande Fiber Intro-punt verbinden op het Installatie Adres van de Klant.

- 4.2.1. De Fiber NT en de optische patchkabel die hem met het Fiber Intro-punt verbindt, worden geleverd en geïnstalleerd door de Netwerkoperator in de SDU.
- 4.2.2. Voor MDU's waarbij een gestructureerde glasvezelbekabeling tussen de technische ruimte en de LU van de Klant beschikbaar is, wordt de Fiber NT door de Netwerkoperator in de LU van de Klant geïnstalleerd en via de gestructureerde bekabeling verbonden met het Fiber Intro-punt.
- 4.2.3. Voor MDU's waarbij geen gestructureerde glasvezelbekabeling tussen de technische ruimte en de LU van de Klant beschikbaar is, worden de Fiber NT en de optische patchkabel die hem met het Fiber Intro-punt verbindt door de Netwerkoperator in de technische ruimte van de MDU geleverd en geïnstalleerd. In dat geval is de Klant verantwoordelijk voor het via gestructureerde UTP CAT 6 (of hogere) bekabeling aansluiten van de Fiber NT die door de Netwerkoperator in de technische ruimte is geplaatst op zijn LU.

Nadat de Fiber NT is geïnstalleerd, wordt een optisch patchkabel van maximaal vijf (5) meter tussen het Fiber Intro-punt en de Fiber NT geïnstalleerd. De optische patchkabel wordt in een bestaande kabelgoot geplaatst. De aanwezigheid van de kabelgoot is de verantwoordelijkheid van de Klant. De techniek van de Netwerkoperator voert geen boorwerken uit en legt geen verticale bekabeling aan.

Het verbinden van de Fiber NT met het Fiber Intro-punt leidt tot de Activatie van de Fiber Dienst.

- 4.3. De Installatie en aansluiting van de Fiber NT wordt door een techniek van de Netwerkoperator uitgevoerd. Hiervoor is een afspraak op het Installatie Adres van de Klant vereist.
- 4.4. In het geval dat het Moment van Afspraak voor de geplande Fiber NT Installatie niet kan worden nagekomen door de Klant of de Contactpersoon, om eender welke reden, dient Citymesh hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te worden gebracht.
 - 4.4.1. Wanneer de Klant om eender welke reden uiterlijk twee (2) Werkdagen vóór de geplande Fiber NT Installatie Citymesh verzoekt om het Moment van Afspraak op een andere dan het eerder door Citymesh meegedeelde Moment van Afspraak te laten doorgaan, is Citymesh gerechtigd om de Klant een Vergoeding voor wijziging van het Moment van Afspraak gelijk aan € 8,26 in rekening te brengen.
 - 4.4.2. Wanneer de Klant om eender welke reden minder dan twee (2) Werkdagen vóór de geplande Fiber NT Installatie Citymesh verzoekt om het Moment van Afspraak op een ander dan het eerder door Citymesh meegedeelde Moment van Afspraak te laten doorgaan, is Citymesh gerechtigd om de Klant een vergoeding voor wijziging van het Moment van Afspraak gelijk aan € 49,59 in rekening te brengen.

Citymesh deelt het nieuwe Moment van Afspraak mee aan de Klant.

4.5 NUTTELOOS BEZOEK

- 4.5.1. Een Nutteloos Bezoek vindt plaats wanneer de techniek van zijn interventie niet kan uitvoeren. Een Nutteloos Bezoek kan om de volgende redenen plaatsvinden:

- de Klant of de Contactpersoon is niet aanwezig op het Moment van Afspraak;
 - de Klant of de Contactpersoon is niet bereikbaar op het Moment van Afspraak;
 - de Klant of de Contactpersoon annuleert de Installatie;
 - de Klant of de Contactpersoon is niet klaar voor de Installatie;
 - het Installatie Adres is niet klaar voor de Installatie;
 - het door de Klant opgegeven contactnummer is niet juist.
- 4.5.2. Bij een Nutteloos Bezoek is Citymesh gerechtigd om de Klant een vergoeding gelijk aan € 52,75 in rekening te brengen.
- 4.5.3. Indien de techniek de Klant of de Contactpersoon voor het Moment van Afspraak telefonisch kan bereiken, en de Klant of de Contactpersoon de techniek vraagt om niet langs te komen, dan zal Citymesh dit als een afgebroken bezoek beschouwen en is het gerechtigd om de Klant hiervoor een vergoeding gelijk aan € 17,79 in rekening te brengen.
- 4.6. In het geval dat de Klant de Overeenkomst annuleert voor de geplande Fiber NT Installatie werd uitgevoerd, om eender welke reden, moet Citymesh hiervan schriftelijk op de hoogte worden gebracht zoals beschreven in artikel 7.2 van de Internet Voorwaarden.
- 4.6.1. Indien om redenen die redelijkerwijs niet aan Citymesh kunnen worden toegeschreven de bestelling uiterlijk twee (2) Werkdagen voor de geplande Fiber NT Installatie door de Klant wordt geannuleerd, heeft Citymesh het recht om de Klant Annulatiekosten gelijk aan € 8,26 in rekening te brengen.
- 4.6.2. Indien om redenen die redelijkerwijs niet aan Citymesh kunnen worden toegeschreven de Overeenkomst minder dan twee (2) Werkdagen voor de geplande Fiber NT Installatie door de Klant wordt geannuleerd, of indien de Klant of de Contactpersoon de Overeenkomst op het Moment van Afspraak annuleert, heeft Citymesh het recht om de Klant Annulatiekosten gelijk aan € 103,31 in rekening te brengen.
- De bewijslast voor de onweerlegbare tekortkoming vanwege Citymesh ligt integraal bij de Klant.
- 4.7. In het geval dat de techniek de Fiber NT Installatie niet kan aanvatten of voltooien omdat de Klant niet heeft voldaan aan een (1) of meerdere verplichtingen zoals beschreven in hoofdstuk 10, zal de techniek vertrekken. Citymesh zal dit als een Onnodige Interventie beschouwen zoals beschreven in hoofdstuk 9.
Citymesh deelt het nieuwe Moment van Afspraak mee aan de Klant.
In het geval dat er geen nieuw Moment van Afspraak ingepland worden om redenen die te wijten zijn aan de Klant, wordt de Overeenkomst geannuleerd door Citymesh vanwege het technisch niet kunnen leveren van de Fiber Dienst. De Klant kan geen rechten claimen op basis van deze annulatie van de Overeenkomst door Citymesh omdat Hij zelf aan de basis ligt van de annulatie.
- 4.8. Citymesh zal na een succesvolle Fiber NT Installatie de Klant contacteren om een Moment van Afspraak voor de Installatie van de Hardware vast te leggen.

5. Installatie Zonder Zorgen voor DSL

- 5.1. Bij een Installatie Zonder Zorgen voor DSL zorgt Citymesh ervoor dat de Klant de DSL Dienst kan gebruiken.

Een Installatie Zonder Zorgen voor DSL kan uit twee (2) delen bestaan, namelijk een Telecom Installatie en de Installatie van de Hardware.

- 5.1.1. Als blijkt dat een Telecom Installatie noodzakelijk is, probeert Citymesh zowel de Telecom Installatie als de installatie van de Hardware door een Citymesh techniekier te laten uitvoeren zodat er slechts een (1) afspraak nodig is.

- 5.1.2. Als blijkt dat het niet mogelijk is om de Telecom Installatie te laten uitvoeren door een Citymesh techniekier, dan wordt deze uitgevoerd door een techniekier van de Netwerkoperator. De Installatie van de Hardware door een Citymesh techniekier wordt dan zo snel mogelijk na de voltooiing van de Telecom Installatie en de Activatie van de DSL-lijn door de Netwerkoperator ingepland. In zo'n geval zijn twee (2) verschillende afspraken op het Installatie Adres van de Klant vereist.

Voor de apart uitgevoerde Telecom Installatie door een techniekier van de Netwerkoperator gelden de bepalingen van hoofdstuk 2.

De Citymesh techniekier verbindt noch configureert Hardware die niet door Citymesh ter beschikking van de Klant werd gesteld, noch het interne netwerk van de Klant.

- 5.2. In het geval dat het Moment van Afspraak niet kan worden nagekomen door de Klant of de Contactpersoon, om eender welke reden, dient Citymesh hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te worden gebracht.

- 5.2.1. Wanneer de Klant om eender welke reden uiterlijk twee (2) Werkdagen vóór het geplande Moment van Afspraak Citymesh verzoekt om het geplande Moment van Afspraak op een ander dan het eerder door Citymesh meegedeelde Moment van Afspraak te laten doorgaan, is Citymesh gerechtigd om de Klant een vergoeding voor wijziging van Moment van Afspraak gelijk aan € 8,26 in rekening te brengen.

- 5.2.2. Wanneer de Klant om eender welke reden minder dan twee (2) Werkdagen vóór het geplande Moment van Afspraak Citymesh verzoekt om het geplande Moment van Afspraak op een ander dan het eerder door Citymesh meegedeelde Moment van Afspraak te laten doorgaan, is Citymesh gerechtigd om de Klant een vergoeding voor wijziging van Moment van Afspraak gelijk aan € 49,59 in rekening te brengen.

Citymesh deelt het nieuwe Moment van Afspraak mee aan de Klant.

Indien er geen nieuw Moment van Afspraak voor de Installatie Zonder Zorgen kan worden overeengekomen vóór de voorziene Activatiedatum van de DSL Dienst is voorzien, of wanneer de Klant de Installatie voor onbepaalde tijd wenst uit te stellen, is Citymesh gerechtigd om de DSL Dienst te factureren vanaf de voorziene Activatiedatum.

- 5.3. NUTTELOOS BEZOEK

- 5.3.1. Een Nutteloos Bezoek vindt plaats wanneer de techniek zijn interventie niet kan uitvoeren. Een Nutteloos Bezoek kan om de volgende redenen plaatsvinden:
- de Klant of de Contactpersoon is niet aanwezig op het Moment van Afspraak;
 - de Klant of de Contactpersoon is niet bereikbaar op het Moment van Afspraak;
 - de Klant of de Contactpersoon annuleert de Installatie;
 - de Klant of de Contactpersoon is niet klaar voor de Installatie;
 - het Activatie Adres van de Klant is niet klaar voor de Installatie;
 - het door de Klant opgegeven contactnummer is niet juist.
- 5.3.2. Bij een Nutteloos Bezoek is Citymesh gerechtigd om de Klant een vergoeding gelijk aan € 52,75 in rekening te brengen.
- 5.3.3. Indien de techniek de Klant of de Contactpersoon voor het Moment van Afspraak telefonisch kan bereiken, en de Klant of de Contactpersoon de techniek vraagt om niet langs te komen, dan zal Citymesh dit als een afgebroken bezoek beschouwen en is het gerechtigd om de Klant hiervoor een vergoeding gelijk aan € 17,79 in rekening te brengen.
- 5.4. In het geval dat de Klant de Overeenkomst annuleert voor de Installatie Zonder Zorgen werd uitgevoerd, om eender welke reden, moet Citymesh hiervan schriftelijk op de hoogte worden gebracht zoals beschreven in artikel 7.2 van de Internet Voorwaarden.
- 5.4.1. Indien om redenen die redelijkerwijs niet aan Citymesh kunnen worden toegeschreven de Overeenkomst uiterlijk twee (2) Werkdagen voor het geplande Moment van Afspraak door de Klant wordt geannuleerd, en de DSL lijn is nog niet geactiveerd, heeft Citymesh het recht om de Klant Annulatiekosten gelijk aan € 8,26 in rekening te brengen.
- 5.4.2. Indien om redenen die redelijkerwijs niet aan Citymesh kunnen worden toegeschreven de Overeenkomst op een ander moment voor het geplande Moment van Afspraak door de Klant wordt geannuleerd, of indien de Klant of de Contactpersoon de Overeenkomst op het Moment van Afspraak annuleert, heeft Citymesh het recht om de Klant Annulatiekosten gelijk aan € 103,31 in rekening te brengen.
- De bewijslast voor de onweerlegbare tekortkoming vanwege Citymesh ligt volledig bij de Klant.
- 5.5. In het geval dat de techniek de Installatie Zonder Zorgen niet kan aanvangen of voltooiën omdat de Klant niet heeft voldaan aan een (1) of meerdere verplichtingen zoals beschreven in hoofdstuk 10, zal de techniek vertrekken. Citymesh zal dit als een Onnodige Interventie beschouwen zoals beschreven in hoofdstuk 9.
- Citymesh deelt het nieuwe Moment van Afspraak mee aan de Klant.
- Indien geen nieuw Moment van Afspraak kan worden overeengekomen vóór de voorziene Activatiedatum van de DSL Dienst is voorzien, of wanneer de Klant de installatie voor onbepaalde tijd wenst uit te stellen, is Citymesh gerechtigd om de DSL Dienst te factureren vanaf de voorziene Activatiedatum.
- Indien de Klant de Overeenkomst annuleert nadat de Installatie Zonder Zorgen door de techniek is afgebroken omdat de Klant niet aan een (1) of meer

verplichtingen voldeed zoals beschreven in hoofdstuk 10, heeft Citymesh het recht om dit te beschouwen als een voortijdige beëindiging van het contract tijdens de vaste termijn en een vergoeding voor vroegtijdige beëindiging op grond van artikel 7.3 van de Internet Voorwaarden.

- 5.6. Voor de uitvoering van de Installatie Zonder Zorgen voorziet Citymesh een (1) Werkuur. Dit Werkuur vangt aan op het moment beschreven in artikel 10.6. Citymesh is gerechtigd de extra Werktijd aan te rekenen zoals beschreven in artikel 11.2.
- 5.7. Wanneer de Klant een Installatie Zonder Zorgen heeft besteld, en tijdens de Provisioning blijkt dat er een Telecom Installatie nodig is, zal Citymesh de Klant hiervoor geen meerprijs aanrekenen. Op de Telecom Installatie zijn de bepalingen van hoofdstuk 2 van toepassing.
Wanneer de Klant de Installatie Zonder Zorgen annuleert nadat de Telecom Installatie reeds is uitgevoerd, is Citymesh gerechtigd om de Klant Annulatiekosten gelijk aan € 41,28 in rekening te brengen.
- 5.8. Als tijdens de Provisioning de noodzaak voor een SNA wordt gedetecteerd, zal Citymesh de Klant hiervan op de hoogte stellen. Voor deze SNA zijn de bepalingen onder hoofdstuk 7 van toepassing.
- 5.9. Ter afsluiting van de Installatie Zonder Zorgen zal de Citymesh techniekier aan de Klant vragen om een Interventie Formulier te ondertekenen. Indien de Klant op dat ogenblik geen opmerkingen formuleert over de werking van de Hardware, erkent hij de Hardware in goede staat te hebben ontvangen zonder zichtbare gebreken of tekortkomingen. Tenzij er opmerkingen over de werking van de Dienst worden vermeld op het Interventie Formulier, zal de Installatie als geslaagd worden beschouwd. Vanaf het moment van ondertekening van het Interventie Formulier gaat alle risico van verlies, diefstal of beschadiging van de Hardware over op de Klant.

6. Installatie Zonder Zorgen voor Fiber

- 6.1. Bij een Installatie Zonder Zorgen voor Fiber zorgt Citymesh ervoor dat de Klant de Fiber Dienst kan gebruiken.
Een Installatie Zonder Zorgen voor Fiber kan uit drie (3) delen bestaan, namelijk een Fiber Intro-punt Installatie, een Fiber NT Installatie en de Installatie van de Hardware.
 - 6.1.1. Indien blijkt dat een Fiber Intro-punt en NT Installatie nodig is, dan zijn de bepalingen uit hoofdstuk 3 van toepassing.
 - 6.1.2. Indien blijkt dat een Fiber NT Installatie nodig is, dan zijn de bepalingen uit hoofdstuk 4 van toepassing.
 - 6.1.3. Na de Activatie van de Dienst via een Fiber Intro-punt en NT Installatie, een Fiber NT Installatie, of via een Activatie op afstand door de Netwerkoperator, zal de Citymesh techniekier de Gigabit Ethernet-poort van de bij het Abonnement inbegrepen Hardware via een UTP-kabel met de Gigabit Ethernet-poort van de Fiber NT verbinden. Nadat de Hardware voor gebruik op het Fiber Netwerk is geconfigureerd, zal de Citymesh techniekier de Hardware en de Fiber verbinding testen.

In een situatie zoals beschreven in artikel 3.2.3 en 4.2.3 waar de Fiber NT door de Netwerkoperator in de technische ruimte van de MDU werd geïnstalleerd, en de

Klant de Fiber NT niet heeft verbonden met zijn LU via gestructureerde UTP CAT 6 (of hogere) bekabeling, zal de Citymesh techniek in overeenstemming met artikel 10.5 in de technische ruimte de Router met de Fiber NT verbinden. Als de Klant weigert dat de Citymesh techniek in de technische ruimte de Router met de Fiber NT verbindt, zal de Citymesh techniek vertrekken. Artikel 6.5 is in dit geval van toepassing.

De Citymesh techniek verbindt noch configureert Hardware die niet door Citymesh ter beschikking van de Klant werd gesteld, noch het interne netwerk van de Klant.

6.2. In het geval dat het Moment van Afspraak niet kan worden nagekomen door de Klant of de Contactpersoon, om eender welke reden, dient Citymesh hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te worden gebracht.

6.2.1. Wanneer de Klant om eender welke reden uiterlijk twee (2) Werkdagen vóór het geplande Moment van Afspraak Citymesh verzoekt om het geplande Moment van Afspraak op een ander dan het eerder door Citymesh meegedeelde Moment van Afspraak te laten doorgaan, is Citymesh gerechtigd om de Klant een Vergoeding voor wijziging van het Moment van Afspraak gelijk aan € 8,26 in rekening te brengen.

6.2.2. Wanneer de Klant om eender welke reden minder dan twee (2) Werkdagen vóór het geplande Moment van Afspraak Citymesh verzoekt om het geplande Moment van Afspraak op een ander dan het eerder door Citymesh meegedeelde Moment van Afspraak te laten doorgaan, is Citymesh gerechtigd om de Klant een vergoeding voor wijziging van het Moment van Afspraak gelijk aan € 49,59 in rekening te brengen.

Citymesh deelt het nieuwe Moment van Afspraak mee aan de Klant.

In het geval dat er geen nieuw Moment van Afspraak kan worden ingepland om redenen die aan de Klant kunnen worden toegeschreven, of indien de Klant de Installatie Zonder Zorgen voor Fiber voor onbepaalde tijd went uit te stellen, is Citymesh gerechtigd om de Fiber Dienst te factureren vanaf de voorziene Activatiedatum.

6.3 NUTTELOOS BEZOEK

6.3.1. Een Nutteloos Bezoek vindt plaats wanneer de techniek zijn interventie niet kan uitvoeren. Een Nutteloos Bezoek kan om de volgende redenen plaatsvinden:

- de Klant of de Contactpersoon is niet aanwezig op het Moment van Afspraak;
- de Klant of de Contactpersoon is niet bereikbaar op het Moment van Afspraak;
- de Klant of de Contactpersoon annuleert de Installatie;
- de Klant of de Contactpersoon is niet klaar voor de Installatie;
- het Activatie Adres is niet klaar voor de installatie;
- het door de Klant opgegeven contactnummer is niet juist.

6.3.2. Bij een Nutteloos Bezoek is Citymesh gerechtigd om de Klant een vergoeding gelijk aan € 52,75 in rekening te brengen.

6.3.3. Indien de techniek de Klant of de Contactpersoon voor het Moment van Afspraak telefonisch kan bereiken, en de Klant of de Contactpersoon

de techniker vraagt om niet langs te komen, dan zal Citymesh dit als een afgebroken bezoek beschouwen en is het gerechtigd om de Klant hiervoor een vergoeding gelijk aan € 17,79 in rekening te brengen.

- 6.4. In het geval dat de Klant de Overeenkomst annuleert, om eender welke reden, moet Citymesh hiervan op de hoogte worden gebracht zoals beschreven in artikel 7.2 van de Internet Voorwaarden.
Indien om redenen die redelijkerwijs niet aan Citymesh kunnen worden toegeschreven de Overeenkomst voor de geplande Installatie Zonder Zorgen voor Fiber door de Klant wordt geannuleerd, heeft Citymesh het recht om de Klant Annulatiekosten gelijk aan € 103,31 in rekening te brengen.
De bewijslast voor de onweerlegbare tekortkoming vanwege Citymesh ligt integraal bij de Klant.
- 6.5. In het geval dat de techniker de Installatie Zonder Zorgen voor Fiber niet kan aanvatten of voltooiën omdat de Klant niet heeft voldaan aan een (1) of meerdere verplichtingen zoals beschreven in hoofdstuk 10, zal de techniker vertrekken. Citymesh zal dit als een Onnodige Interventie beschouwen zoals beschreven in hoofdstuk 9.
Citymesh deelt het nieuwe Moment van Afspraak mee aan de Klant.
Indien geen nieuw Moment van Afspraak kan worden overeengekomen vóór de voorziene Activatiedatum van de Fiber Dienst, of wanneer de Klant de Installatie Zonder Zorgen voor Fiber voor onbepaalde tijd wenst uit te stellen, is Citymesh gerechtigd om de Fiber Dienst te factureren vanaf de voorziene Activatiedatum.
Indien de Klant de Overeenkomst annuleert nadat de Installatie Zonder Zorgen door de techniker is afgebroken omdat de Klant niet aan een (1) of meer verplichtingen voldeed zoals beschreven in hoofdstuk 10, heeft Citymesh het recht om dit te beschouwen als een voortijdige beëindiging van het contract tijdens de vaste termijn en een vergoeding voor vroegtijdige beëindiging op grond van artikel 7.3 van de Internet Voorwaarden.
- 6.6. Citymesh voorziet een (1) Werkuur voor de Installatie van de Hardware in het kader van een Installatie Zonder Zorgen voor Fiber. Dit Werkuur vangt aan op het moment beschreven in artikel 10.6. Citymesh is gerechtigd de extra Werktijd aan te rekenen zoals beschreven in artikel 11.2.
- 6.7. Ter afsluiting van de Installatie Zonder Zorgen voor Fiber zal de Citymesh techniker aan de Klant vragen om een Interventie Formulier te ondertekenen. Indien de Klant op dat ogenblik geen opmerkingen formuleert over de werking van de Hardware, erkent hij de Hardware in goede staat te hebben ontvangen zonder zichtbare gebreken of tekortkomingen. Tenzij er opmerkingen over de werking van de Dienst worden vermeld op het Interventie Formulier, zal de Installatie als geslaagd worden beschouwd. Vanaf het moment van ondertekening van het Interventie Formulier gaat alle risico van verlies, diefstal of beschadiging van de Hardware over op de Klant.

7. Small Network Adaptations

- 7.1. Small Network Adaptations (SNA) worden in het kader van Provisioning van een DSL Dienst door de Netwerk Operator uitgevoerd wanneer er geen geschikte Introductie Kabel beschikbaar is, of alle koperparen in gebruik zijn voor andere diensten of de huidige vrije koperparen niet bruikbaar of van onvoldoende

kwaliteit zijn om de gevraagde DSL Dienst op te kunnen Activeren. Het aanleggen of graven van nieuwe distributiekabels, nieuwe straatkasten of nieuwe voedingskabels valt buiten de scope van SNA. De bepalingen in hoofdstuk 8 zijn van toepassing.

- 7.2. Indien de noodzaak voor SNA wordt gedetecteerd, zal Citymesh de Klant hiervan op de hoogte stellen.
Na ontvangst van de goedkeuring voor het uitvoeren van de SNA-werken deelt Citymesh het Moment van Afspraak mee aan de Klant.
Indien het uitvoeren van de SNA-werken niet binnen vijf (5) Werkdagen door de Klant wordt goedgekeurd, of indien het uitvoeren van de SNA-werken door de Klant wordt afgewezen, annuleert Citymesh de bestelling omdat het technisch gezien niet in staat is om de Dienst te verlenen.
- 7.3. In het geval dat het Moment van Afspraak niet kan worden nagekomen door de Klant of de Contactpersoon, om eender welke reden, dient Citymesh hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te worden gebracht.
- 7.3.1 Wanneer de Klant om eender welke reden uiterlijk twee (2) Werkdagen vóór het geplande Moment van Afspraak Citymesh verzoekt om het geplande Moment van Afspraak op een ander dan het eerder door Citymesh meegedeelde Moment van Afspraak te laten doorgaan, is Citymesh gerechtigd om de Klant een vergoeding voor wijziging van het geplande Moment van Afspraak gelijk aan € 8,26 in rekening te brengen.
- 7.3.2 Wanneer de Klant om eender welke reden minder dan twee (2) Werkdagen vóór het geplande Moment van Afspraak Citymesh verzoekt om het geplande Moment van Afspraak op een ander dan het eerder door Citymesh meegedeelde Moment van Afspraak te laten doorgaan, is Citymesh gerechtigd om de Klant een vergoeding voor wijziging van het geplande Moment van Afspraak gelijk aan € 20,66 in rekening te brengen.

Citymesh deelt het nieuwe Moment van Afspraak mee aan de Klant.

In het geval dat er geen nieuw Moment van Afspraak voor de SNA-werken ingepland kan worden om redenen die te wijten zijn aan de Klant, wordt de Overeenkomst door Citymesh geannuleerd vanwege het technisch niet kunnen leveren van de DSL Dienst. De Klant kan geen rechten claimen op basis van deze annulatie van de Overeenkomst door Citymesh omdat hij zelf aan de basis van de annulatie ligt.

7.4 NUTTELOOS BEZOEK

- 7.4.1. Een Nutteloos Bezoek vindt plaats wanneer de techniek van de Netwerkoperator zijn interventie niet kan uitvoeren. Een Nutteloos Bezoek kan om de volgende redenen plaatsvinden:
- de Klant of de Contactpersoon is niet aanwezig op het Moment van Afspraak;
 - de Klant of de Contactpersoon is niet bereikbaar op het Moment van Afspraak;
 - de Klant of de Contactpersoon annuleert de Installatie;
 - de Klant of de Contactpersoon is niet klaar voor de Installatie
 - het Installatie Adres is niet klaar voor de Installatie;
 - het door de Klant opgegeven contactnummer is niet juist.

- 7.4.2. Bij een Nutteloos Bezoek is Citymesh gerechtigd om de Klant een vergoeding gelijk aan € 52,75 in rekening te brengen.
 - 7.4.3. Indien de techniekier de Klant of de Contactpersoon voor het Moment van Afspraak telefonisch kan bereiken, en de Klant of de Contactpersoon de techniekier vraagt om niet langs te komen, dan zal Citymesh dit als een afgebroken bezoek beschouwen en is het gerechtigd om de Klant hiervoor een vergoeding gelijk aan € 17,79 in rekening te brengen.
 - 7.5. In het geval dat de Klant de Overeenkomst annuleert, om eender welke reden, moet Citymesh hiervan schriftelijk op de hoogte worden gebracht zoals beschreven in artikel 7.2 van de Internet Voorwaarden.
 - 7.5.1. Indien om redenen die redelijkerwijs niet aan Citymesh kunnen worden toegeschreven de Overeenkomst uiterlijk twee (2) Werkdagen voor het geplande Moment van Afspraak door de Klant wordt geannuleerd, heeft Citymesh het recht om de Klant Annulatiekosten gelijk aan € 8,26 in rekening te brengen.
 - 7.5.2. Indien om redenen die redelijkerwijs niet aan Citymesh kunnen worden toegeschreven de Overeenkomst minder dan twee (2) Werkdagen voor het geplande Moment van Afspraak door de Klant wordt geannuleerd, heeft Citymesh het recht om de Klant Annulatiekosten gelijk aan € 103,31 in rekening te brengen.
- De bewijslast voor de onweerlegbare tekortkoming vanwege Citymesh ligt volledig bij de Klant.
- 7.6. In het geval van een SNA overeenkomstig artikel 2.5, zullen zowel de SNA als de Telecom Installatie worden uitgevoerd door de Netwerkoperator, hoewel niet noodzakelijk door dezelfde techniekier. Daarom kunnen twee (2) verschillende afspraken op het Installatie Adres van de Klant nodig zijn. De Telecom Installatie wordt niet apart aan de Klant in rekening gebracht. Artikel 7.3 is van toepassing op alle vereiste interventies in de context van een SNA.
 - 7.7. In het geval dat de Klant een Installatie Zonder Zorgen voor DSL heeft besteld, zal Citymesh na de uitvoering van de SNA-werken contact opnemen met de Klant om een Moment van Afspraak voor de verdere Installatie vast te leggen.

8. Netwerk Operator standaardvoorwaarden voor toegang

- 8.1. Zowel een SNA als het zogeheten Aansluitingsgedeelte van de Fiber Intro-punt & NT Installatie worden alleen maar uitgevoerd indien aan onderstaande standaardvoorwaarden voor toegang is voldaan.
- 8.2. Een vrije buis of een open geul moet beschikbaar zijn op het privédoemien van de Klant op het Moment van Afspraak.

Indien een vrije buis of een open geul op het Moment van Afspraak op het privédoemien van de Klant niet beschikbaar is, kan de Netwerkoperator worden gevraagd om ook dit deel van het werk uit te voeren op voorwaarde dat de Klant ermee instemt het tarief te betalen voor dat deel van het werk dat de Netwerkoperator moet uitvoeren. Dit tarief zal geval per geval worden vastgesteld. De Netwerkoperator zal een Offerte verstrekken aan Citymesh, die het op zijn beurt aan de Klant doorgeeft.

- 8.2.1. Indien vijf (5) Werkdagen na ontvangst van de Offerte van Citymesh de Klant de Offerte nog niet heeft geaccepteerd, zal Citymesh de Offerte als afgewezen beschouwen. Indien de Klant in dat geval niet bereid is om zelf een vrije buis of een open geul te voorzien, wordt de Overeenkomst door Citymesh geannuleerd omdat het technisch niet in de mogelijkheid verkeert om de Dienst op het Installatie Adres van de Klant te Activeren. In zo'n geval is Citymesh gerechtigd om alle kosten die het door de Netwerkoperator wordt aangerekend voor het opmaken van de Offerte zelf aan de Klant in rekening te brengen.
- 8.2.2. Indien de Klant de Offerte afkeurt en Hij niet zelf bereid is om een vrije buis of een open geul te voorzien, wordt de Overeenkomst door Citymesh geannuleerd omdat het technisch niet in de mogelijkheid verkeert om de Dienst op het Installatie Adres van de Klant te Activeren. In zo'n geval is Citymesh gerechtigd om alle kosten die het door de Netwerkoperator wordt aangerekend voor het opmaken van de Offerte zelf aan de Klant in rekening te brengen.
- 8.2.3. Wanneer de Klant de Offerte accepteert, deelt Citymesh het Moment van Afspraak aan de Klant mee.
- 8.3. De Netwerkoperator zal de SNA alleen uitvoeren als de laswerken kunnen plaatsvinden. De Netwerkoperator voorziet een Introductie Kabel met een standaardlengte van twintig (20) meter om een verbinding tot stand te brengen tussen de distributiekabel en de NTP. Indien een Introductie Kabel met een lengte van meer dan twintig (20) meter nodig blijkt, zal de Klant de relevante prijs voor het extra werk in rekening worden gebracht.
Op grond van artikel 192/2 van het AREI, en om de veiligheid van de lassers en andere personen te waarborgen, moeten de techniekers van de Netwerkoperator, voordat ze een nieuwe verbinding met laswerkzaamheden realiseren, de liggingplannen van alle mogelijke ondergrondse kabels en leidingen raadplegen die andere nutsbedrijven hebben aangelegd.
- 8.4 De Netwerkoperator zal het zogeheten Aansluitingsgedeelte van de Fiber Intro-punt & NT Installatie alleen uitvoeren als de verbinding in de straat voor het Installatie Adres van de Klant tot stand kan worden gebracht. De Netwerkoperator voorziet een Introductie Kabel met een standaardlengte van twintig (20) meter om de verbinding tussen de DTP en het Fiber Intro-punt te realiseren. Indien een Introductie Kabel met een lengte van meer dan twintig (20) meter nodig blijkt, zal de Klant de relevante prijs voor het extra werk in rekening worden gebracht.

9. Onnodige Interventie

- 9.1. Een Onnodige Interventie is elke interventie waarbij Citymesh of zijn onderaannemer nutteloze handelingen (installatiewerken, herstellingswerken, testen, verplaatsingen, planningsactiviteiten, ...) verricht heeft doordat de Klant of zijn Contactpersoon niet op het Moment van Afspraak aanwezig was, geen toegang tot zijn domein gaf of onjuiste informatie verschaft had.
Dergelijke interventies zijn niet beperkt tot het domein van de Klant en kunnen ook betrekking hebben op de infrastructuur buiten het domein van de Klant.
- 9.2. In het geval van een Onnodige Interventie is Citymesh gerechtigd om de Klant een administratieve vergoeding gelijk aan € 164,64 in rekening te brengen. Daarnaast

is Citymesh ook gerechtigd om alle kosten voor de onnodig uitgevoerde handelingen aan de Klant door te rekenen.

10. Verplichtingen van de Klant en de Contactpersoon

- 10.1. Voorafgaand aan een afspraak met een techniker is het de verantwoordelijkheid van de Klant of de Contactpersoon om kennis nemen van de kenmerken van de gekozen installatiemethode. Deze worden aan de Klant verstrekt via een hyperlink in de Orderbevestiging, staan vermeld op de Citymesh website en zijn eveneens via Citymesh opvraagbaar.
- 10.2. De Klant of de Contactpersoon dient voorafgaand aan de afspraak Citymesh alle nodige informatie te bezorgen en alle maatregelen te nemen om de afspraak vlot te laten aanvangen en verlopen. Informatie hierover vindt u in dit artikel 10 van deze Installatievoorwaarden die aan de Klant worden verstrekt via een hyperlink in de Orderbevestiging, op de Citymesh website vermeld staan en eveneens via Citymesh opvraagbaar zijn.
- 10.3. De Klant dient op het moment van de Abonnementsaanvraag een Belgisch telefoonnummer op te geven, bij voorkeur een mobiel nummer, van een meerderjarig persoon. Deze persoon zal dienstdoen als Contactpersoon en dient op het Moment van Afspraak fysiek op het Installatie Adres aanwezig te zijn.
- 10.4. Bij een Installatie Zonder Zorgen dienen verzoeken aangaande specifieke configuraties van Hardware op het moment van het vastleggen van de afspraak, en dus vooraf, aan Citymesh te worden meegedeeld. Verzoeken aangaande specifieke configuraties gedaan tijdens de Installatie Zonder Zorgen zullen als extra werk worden beschouwd en overeenkomstig artikel 11.2 aangerekend worden.
De techniker heeft te allen tijde het recht om verzoeken aangaande specifieke configuraties gedaan tijdens de Installatie Zonder Zorgen te weigeren. De Klant kan uit deze weigering geen rechten doen ontstaan.
- 10.5. Interne Bekabeling behoort volledig tot de verantwoordelijkheid van de Klant en wordt niet uitgevoerd door Citymesh of haar onderaannemer. Wanneer tijdens een Installatie Zonder Zorgen door de Citymesh techniker wordt vastgesteld dat de Interne Bekabeling ontbreekt, onvolledig is, of van onvoldoende kwaliteit, zal de Citymesh techniker de installatie van de Hardware op het Intro-punt in het gebouw uitvoeren.
- 10.6. De Klant erkent dat bij een Installatie het tijdslot van een (1) uur van de Citymesh techniker begint te lopen van zodra deze het eerste contact maakt, waaronder dient te worden verstaan, doch niet strikt beperkt is tot, het aanbellen op het Installatie Adres, door een poort gaan op het Installatie Adres, de deur van het gebouw op het Installatie Adres openen of eender welke soortgelijke activiteit om de Installatie te kunnen aanvangen.
De Klant erkent dat elke vertraging door Citymesh aangerekend mag worden conform artikel 11.2. De reden(en) voor de vertraging zal door de techniker op het Interventie Formulier worden vermeld.
- 10.7. De Contactpersoon dient voorafgaand aan elke afspraak met een techniker op de hoogte te zijn van de kenmerken van de gekozen installatiemethode, zodat hij weet

- wat de techniker precies komt doen;
 - waar precies de techniker werken dient uit te voeren;
 - welke de nodige paswoorden en andere toegangsmethoden zijn;
 - dat de techniker geen vooraf niet-overeengekomen werken zal uitvoeren.
- 10.8. Op de dag van de afspraak dient de Contactpersoon te allen tijde bereikbaar te zijn op het tijdens de Abonnementsaanvraag doorgegeven telefoonnummer. Hij is onmiddellijk beschikbaar wanneer de techniker zich op het Installatie Adres aanmeldt.
- 10.9. De Contactpersoon dient de techniker een vlotte toegang te verschaffen tot alle plaatsen waar zich de verschillende componenten van de Dienst bevinden waar de techniker mogelijk werken dient uit te voeren.
- 10.10. De Klant dient ervoor te zorgen dat Hardware door de techniker in een ruimte geïnstalleerd kan worden die geschikt is voor een veilige installatie, onderhoud, werking en verwijdering van de Hardware.
- 10.11. De Klant garandeert dat de vereiste elektrische aansluitingen op de installatieplaats aanwezig zijn.
- 10.12. De Klant verleent de techniker de toestemming om in de door hem gebruikte lokalen de werken en herinrichtingen uit te voeren die nodig zijn voor de Activatie van de Dienst.
- 10.13. De Klant zorgt ervoor dat er geen objecten (meubilair, dozen, ...) in de weg staan op plaatsen waar door de techniker werken moeten worden uitgevoerd.
- 10.14. De Klant staat de techniker onvoorwaardelijk toe om voor de uitvoering van zijn werkzaamheden zonder beperkingen kosteloos gebruik te maken van het elektriciteitsnet en de internetverbinding van de Klant.
- 10.15. De Klant dient de nodige voorzorgsmaatregelen te nemen zodat de techniker in veilige en hygiënisch verantwoorde omstandigheden kan werken. Als onveilige of onhygiënische omstandigheden dienen te worden beschouwd, onder andere, maar niet beperkt tot, water in een ruimte, niet-beveiligde elektriciteitsinstallaties, scherpe voorwerpen in de onmiddellijke nabijheid van de werkplaats, de aanwezigheid van schimmels, voorwerpen die een sterke of onaangename geur verspreiden, en alles wat door een normaal persoon als onhygiënisch of onveilig kan worden beschouwd.
- 10.16. Het is de Klant te allen tijde verboden de openbare telecommunicatie-infrastructuur, met inbegrip van het Intro-punt, te wijzigen. Wanneer tijdens een eventuele herstelling van de lijn blijkt dat de oorzaak van het door de Klant gemelde probleem te wijten is aan wijzigingen door anderen dan de techniker aangebracht, zal Citymesh dit als een Onnodige Interventie beschouwen.
- 10.17. De Klant mag geen enkele wijziging aan de door Citymesh ter beschikking gestelde Hardware aanbrengen die de werking van de Dienst of het Netwerk zou kunnen verstoren. Wanneer tijdens de herstelling van de lijn blijkt dat de oorzaak van het door de Klant gemelde probleem te wijten is aan wijzigingen door anderen dan de techniker aangebracht aan de Hardware, zal Citymesh dit als een Onnodige Interventie beschouwen.

- 10.18. De Klant moet de installaties uitgevoerd door Citymesh of zijn onderaannemer respecteren, ongeacht of die zich bevinden op plaatsen die Hij alleen of in gemeenschap met anderen bezit.
- 10.19. De Klant is verantwoordelijk voor het desgewenst opslaan en printen van de informatie over zijn gekozen installatietype en deze Installatie Voorwaarden en voor de toegankelijkheid van de opgeslagen kopie.

11. Installatievergoeding

- 11.1. Afhankelijk van de gekozen Installatie, wordt er een andere installatievergoeding aangerekend. Alle informatie hieromtrent kan op de Citymesh website worden teruggevonden.
De toepasselijke installatievergoeding zal ook op de eventuele Offerte en/of Orderbevestiging worden vermeld.
- 11.2. Alle bijkomende handelingen door de techniker verricht na verloop van het tijdslot van een (1) uur zullen afzonderlijk tegen een tarief van € 50,00 per uur, per begonnen kwartier, in rekening worden gebracht.
- 11.3. De prijs voor door Citymesh verkochte Hardware is niet in het tarief van de installatievergoeding inbegrepen, tenzij anders vermeld.
- 11.4. Elke nieuwe Installatie of elke verplaatsing van een reeds door Citymesh uitgevoerde Installatie zal op basis van de op dat moment geldende installatietarieven worden aangerekend.

12. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van Citymesh

- 12.1. De werkzaamheden van de techniker betreffen enkel en alleen de Installatie zoals beschreven op de Orderbevestiging en het desbetreffende hoofdstuk van deze Installatie Voorwaarden. Alles wat niet expliciet vermeld staat, is automatisch uitgesloten.
- 12.2. Citymesh zorgt ervoor dat de Klant voor of bij het sluiten van de Overeenkomst over een gedetailleerde beschrijving kan beschikken van wat een bepaalde installatie wel en niet omvat.
Citymesh zorgt ervoor dat de Klant voor of bij het sluiten van de Overeenkomst over deze Installatie Voorwaarden kan beschikken.
De Klant zal naar de betreffende informatie geleid worden via een Hyperlink verwerkt in de Offerte, de Orderbevestiging en het bevestigingsbericht met daarin het Moment van Afspraak voor de Installatie. De informatie is ook beschikbaar op de Citymesh website en is op eenvoudig verzoek via Citymesh opvraagbaar.
- 12.3. De techniker zal bij de uitvoering van de werken handelen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakman zou handelen.
- 12.4. Werkzaamheden van de technicus aan het Intro-punt in het gebouw zullen worden uitgevoerd volgens de specificaties en normen van de Netwerkoperator.
- 12.5. De installatie van Hardware zal door de techniker worden uitgevoerd volledig in overeenstemming met de specificaties van de fabrikant, volgens de relevante norm en alle regels die gelden.

- 12.6. De techniker zal de werkplaats achterlaten in de staat waarin ze zich bevond bij de aanvang van zijn werkzaamheden.
- 12.7. De techniker streeft ernaar het opgegeven Moment van Afspraak stipt na te komen. De tijdige aankomst van de techniker op het Moment van Afspraak is een middelen- en geen resultaatsverbintenis. Dus het Moment van Afspraak is een geschatte tijd. De techniker zal voorafgaand aan zijn aankomst op het Installatie Adres de Contactpersoon telefonisch van zijn komst op de hoogte brengen.

13. Aansprakelijkheid

- 13.1. Hoewel de techniker zich inspant om zijn werkzaamheden steeds naar behoren uit te voeren, kan niet worden uitgesloten dat door of bij de werkzaamheden schade ontstaat. Tenzij de schade is ontstaan als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid van de techniker, is Citymesh niet aansprakelijk voor enige schade. De Klant dient de opzet of bewuste roekeloosheid van de techniker aan te tonen.
- 13.2. Citymesh is nimmer aansprakelijk voor enige schade van de Klant verband houdend met of voortvloeiend uit mededelingen of adviezen gegeven in het kader van Best Effort.
- 13.3. Citymesh kan niet aansprakelijk worden gehouden voor mededelingen of adviezen van derden.
- 13.4. Citymesh is nimmer aansprakelijk voor enige indirecte schade van de Klant of derden, waaronder mede begrepen gevolgschade, gederfde omzet en winst, verlies van gegevens en immateriële schade, verband houdend met of voortvloeiend uit de Overeenkomst.
- 13.5. Citymesh is nimmer aansprakelijk voor enige schade van de Klant of derden als gevolg van verlies of defect raken van data of software in welke vorm of mate dan ook. De Klant dient vóór de installatie een back-up van zijn volledige systeem en van zijn gegevens te maken.