

Installatie reglement PLINQ BV

Artikel 1 Definities

In dit installatie reglement verstaan wij het volgende onder:

1.1 Aanvang levering

Het moment waarop ten behoeve van de klant handelingen worden verricht ten einde de dienst te kunnen opleveren.

1.2 Aansluitadres

Het door de klant opgegeven adres waar de diensten van PLINQ worden geleverd.

1.3. Abonnement

De overeenkomst tussen PLINQ BV en de klant op grond waarvan de klant gerechtigd is gebruik te maken van de diensten van PLINQ BV.

1.4. Dienst

De mogelijkheid om via het systeem van PLINQ BV toegang te krijgen tot het internet, gebruik te maken van telefonie en televisie. En gebruik te maken van de door PLINQ BV aangeboden technische faciliteiten, voor het aanbieden van informatie en diensten, gebruik te maken van aanvullende diensten, dan wel enige andere faciliteit ten behoeven van de klant, als door PLINQ BV aangeboden en door de klant en PLINQ BV overeengekomen.

1.5 Hard- en software

Het door PLINQ BV geleverde of in bruikleen gegeven hard-en software om toegang te kunnen krijgen tot de diensten van PLINQ BV.

1.6. Basisinstallatie

De bij het abonnement aangeboden optie voor installatie van de gekozen diensten. Deze service wordt uitgevoerd door PLINQ BV of een door PLINQ BV geselecteerde externe partner.

1.7 Doe-het-zelf installatie

Bij het abonnement aangeboden optie voor zelf installatie van de gekozen diensten. De klant ontvangt een doe-het-zelf pakket met daarin alle benodigde materialen en bijbehorende handleiding om de installatie zelf uit te voeren.

1.8 Meerwerk

Indien de klant extra werkzaamheden wil laten verrichten om de dienst van PLINQ in gebruik te kunnen nemen, kan er gekozen worden voor meerwerk. In overleg met de klantenservice van PLINQ kan de klant geïnformeerd worden over mogelijkheden en bijkomende kosten.

1.9 Storing bezoek

Wanneer de klant een storing heeft gemeld en deze niet telefonisch verholpen kan worden, kan het nodig zijn om een afspraak te plannen voor een storingsmonteur. Deze storingsmonteur kan

op locatie de oorzaak achterhalen en indien deze wordt veroorzaakt door een probleem in de dienstverlening van PLINQ proberen te verhelpen.

Een storingsmonteur wordt alleen op verzoek van of middels goedkeuring door de klantenservice van PLINQ BV ingepland.

1.10 Klant

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die met PLINQ BV een abonnement heeft afgesloten of een product heeft gekocht of daartoe een aanvraag heeft ingediend of heeft laten indienen.

1.11 Oplevering

Het aanvangsmoment waarop PLINQ BV de klant de mogelijkheid biedt om gebruik te maken van de dienst.

Artikel 2 Toepasbaarheid

2.1 Het installatie reglement is van toepassing op de installatieprocedure van PLINQ BV ter zake van de levering van de dienst.

2.2 Dit installatie reglement is een aanvulling op de Algemene voorwaarden van PLINQ BV.

2.3 PLINQ BV behoudt zich het recht om dit installatie reglement te wijzigen.

Artikel 3 Totstandkoming van de installatie

3.1 Klant dient na gereed melding van de aansluiting een afspraak te maken voor de oplevering. Klant kan hiervoor contact opnemen met de klantenservice van PLINQ of klant wordt benaderd door de afdeling planning.

3.2 Indien de PLINQ monteur op de met de klant overeengekomen datum en tijd aanwezig is, en de monteur treft niemand thuis, dan worden er eenmalig €35,00 voorrijkosten in rekening gebracht.

3.3. Het wijzigen van een monteursafpraak kan kosteloos tot 24 uur voor de overeengekomen monteursafpraak. De klant kan dit uitsluitend doen via de klantenservice van PLINQ BV.

3.4. Het annuleren van een monteursafpraak dient minimaal 24 uur voor de overeengekomen monteursafpraak gedaan te worden. Dit kan uitsluitend via de klantenservice van PLINQ BV. Annuleren kan in de meeste gevallen niet kosteloos. Afhankelijk van het netwerk waarop levering dient plaats te vinden zullen annuleringskosten berekend worden omdat de verbinding door PLINQ is aangevraagd bij de netwerkeigenaar.

Artikel 4 Installatie algemeen

4.1. De monteur van PLINQ installeert het modem/router bij het signaalovername punt of (glasvezel)converter.

4.2. De monteur maakt WiFi beschikbaar op maximaal drie apparaten in huis. Middels meerwerk kunnen in opdracht van de klant eventueel extra apparaten worden aangesloten.

4.3. De monteur zorgt dat u weer kunt telefoneren met uw vaste telefoontoestel. De monteur installeert maximaal één telefoontoestel per gekozen gesprekskanaal.

4.4. Wanneer u heeft gekozen voor digitale televisie (DVB-C), dan worden maximaal twee TV toestellen digitaal aangesloten en ingesteld door de monteur.

4.5. Wanneer u heeft gekozen voor interactieve TV, dan worden de gekozen interactieve tv ontvanger(s) middels een HDMI kabel aangesloten op uw TV toestel.

4.6. PLINQ BV gaat er vanuit dat op de plek waar de eventuele afgenomen hardware geplaatst dient te worden, tenminste twee vrije elektrapunten aanwezig is.

4.7. Bij het uitvoeren van de installatie gaat PLINQ BV er vanuit dat de juiste binnenhuisbekabeling aanwezig is. Hiervoor is de klant zelf verantwoordelijk. Middels meerwerk kan dit eventueel in opdracht van de klant uitgevoerd worden. Indien mogelijk dient gewenst meerwerk van te voren doorgegeven te worden.

4.8 Indien de monteur tijdens de monteursafpraak constateert dat de juiste binnenhuisbekabeling ontbreekt dan kan de monteur de gekozen diensten niet werkend opleveren. De monteur zal de klant de volgende opties geven:

Optie 1: De klant zorgt zelf voor de juiste binnenhuisbekabeling en sluit de diensten zelf aan zodra de juiste binnenhuisbekabeling aanwezig is. PLINQ behoudt zich het recht om te starten met de facturatie van de volledige dienst.

Optie 2: De monteur legt de benodigde bekabeling tijdelijk door de woning van de aansluiting naar het apparaat of toestel van de klant. De kabel wordt niet netjes weggewerkt. De kosten voor de kabel zullen per strekkende meter in rekening gebracht worden aan de klant.

Optie 3: De klant kiest er alsnog voor om meerwerk door de monteur van PLINQ te laten uitvoeren. Indien voldoende tijd kan dit direct door de monteur worden uitgevoerd. Anders zal de afspraak herpland worden.

PLINQ behoudt het recht te starten met factureren van de diensten die werkend zijn achtergelaten. De klant krijgt 14 dagen de tijd om een nieuwe afspraak voor meerwerk te plannen. Indien de afspraak niet binnen 14 dagen gepland wordt, behoudt PLINQ het recht om te starten met de facturatie van de volledige dienst.

4.9 Boringen maken onderdeel uit van meerwerk en zijn beperkt tot binnen het domein van het woongedeelte van het woonhuis en worden niet verricht in buitenmuren, vloeren met vloerverwarming of in de buurt van leidingen.

Artikel 5 Doe-het-zelf installatie

5.1. Kiest de klant voor een doe-het-zelf pakket dan ontvangt de klant van PLINQ een pakket met daarin de benodigde apparatuur om de gekozen diensten in gebruik te nemen. Met de bijgevoegde handleiding kan de installatie door de klant zelf uitgevoerd worden.

5.2. De doe-het-zelf pakketten van PLINQ worden aangeboden inclusief 100% installatiegarantie. Dit houdt in dat wanneer de klant er niet uitkomt, deze telefonisch contact kan opnemen met onze klantenservice. Mocht het onverhoopt toch nodig zijn dan stuurt PLINQ kosteloos een monteur langs die de basisinstallatie voor de klant zal uitvoeren.

5.3. Indien blijkt na bezoek van monteur dat klant de doe-het-zelf installatie niet succesvol heeft kunnen afronden vanwege een oorzaak die aan de klant is toe te wijzen, dan gelden dezelfde uitgangspunten als bij een basisinstallatie (Artikel 4). In dit geval zal PLINQ eenmalig €35,00 voorrijkosten in rekening brengen aan de klant (voor maximaal 30 minuten inzet) + €17,50 per 15 min die extra nodig zijn en eventuele materiaalkosten.

5.4. Bij de afname van een doe-het-zelf pakket gaat PLINQ BV er vanuit dat de juiste binnenhuisbekabeling aanwezig is. Hiervoor is de klant zelf verantwoordelijk. Middels meerwerk kan dit eventueel in opdracht van de klant uitgevoerd worden.

Artikel 6 Meerwerk

6.1. Meerwerk kan de monteur van PLINQ in opdracht van de klant uitvoeren. Verzoek tot het uitvoeren van meerwerk dient ten alle tijden aangevraagd te worden via onze klantenservice. De monteur bepaald op locatie of het uitvoeren van het meerwerk mogelijk is.

6.2. Meerwerk brengt extra kosten met zich mee. De klantenservice van PLINQ of de monteur kan u informeren over de bijkomende kosten. Deze worden verrekend met de maandelijkse factuur van PLINQ.

6.3. Meerwerk kan worden uitgevoerd door een eigen monteur van PLINQ of één van de door PLINQ goedgekeurde externe partners.

6.4. Indien de klant vooraf bij bestelling of maken installatieafpraak heeft gekozen voor meerwerk en dit meerwerk kan vanwege tijdgebrek of complexiteit niet tijdens de geplande installatieafpraak worden uitgevoerd, dan wordt deze herpland. In dit geval zullen wij alleen starten met de facturatie van de diensten die werkend zijn opgeleverd. De overige diensten zullen pas worden gefactureerd als deze werkend zijn achtergelaten.

6.5 Boringen worden niet verricht in buitenmuren, vloeren met vloerverwarming of in de buurt van leidingen.

6.6 Dient onze monteur in de kruipruimte van uw woning te zijn dan dienen er altijd twee monteurs van PLINQ op locatie te zijn. De kruipruimte dient daarnaast droog en vrij van obstakels te zijn. Indien werkzaamheden in de kruipruimte dienen te gebeuren, zal dit vooraf aangegeven moeten worden.

Artikel 7 Storing bezoek

7.1. Onze monteur wordt op verzoek van onze klantenservice ingepland voor storing bezoek bij de klant. De monteur kan op locatie de oorzaak achterhalen en indien deze wordt veroorzaakt door een probleem in de dienstverlening van PLINQ verhelpen.

7.2 Indien blijkt na bezoek van monteur, dat storing bezoek een oorzaak heeft die aan de klant is toe te wijzen, dan gelden dezelfde uitgangspunten als bij een basisinstallatie (Artikel 4). In dit geval zal PLINQ eenmalig €35,00 voorrijkosten in rekening brengen aan de klant (voor maximaal 30 minuten inzet) + €17,50 per 15 min die extra nodig zijn en eventuele materiaalkosten.

Artikel 8 Niet thuis

8.1 Indien de PLINQ monteur op de met de klant overeengekomen datum en tijd aanwezig is, en de monteur treft niemand thuis, dan worden er eenmalig €35,00 voorrijkosten in rekening gebracht.

8.2 Het wijzigen van een monteursafpraak kan kosteloos tot 24 uur voor de overeengekomen monteursafpraak. De klant kan dit uitsluitend doen via de klantenservice van PLINQ BV.

8.3 Indien de afspraak door de klant binnen 24 uur voor de gemaakte afspraak gewijzigd wordt behoudt PLINQ zich het recht de voorrijkosten van €35,00 in rekening te brengen.

