

Algemene Voorwaarden Informatiediensten voor Consumenten De Glaslijn B.V.

1 oktober 2009

ARTIKEL 1	Definities
ARTIKEL 2	Toepasselijkheid
ARTIKEL 3	Het Aanbod
ARTIKEL 4	De Introductietekst
ARTIKEL 5	De Overeenkomst
ARTIKEL 6	Privacy
ARTIKEL 7	Kwaliteit en Conformiteit
ARTIKEL 8	Klachtenregeling
ARTIKEL 9	Opschortingsrecht
ARTIKEL 10	Toepasselijk recht en geschillenregeling
ARTIKEL 11	Uitleg en wijziging van de voorwaarden

ARTIKEL 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Informatiedienst:	een door De Glaslijn B.V. geëxploiteerde te betalen dienst inclusief eventuele wachttijd, waarbij voor de uitvoering uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, en welke dienst wordt geleverd gedurende de periode van die communicatie.
Overeenkomst:	elke Overeenkomst tussen De Glaslijn B.V. en een Consument aangaande de levering van een Informatiedienst.
Voorwaarden:	deze Algemene Voorwaarden.
Consument:	de afnemer van een Informatiedienst, zijnde een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
Aanbod:	elke aanbieding van een Informatiedienst, zoals De Glaslijn B.V. die in zijn openbare aanprijzingen aan de Consument doet.
Prijs:	totaalprijs van de aangeboden Informatiedienst, inclusief alle bijkomende kosten of, als dat niet mogelijk is, het tarief per Informatiedienst of per eenheid (bijv. een tijdseenheid).
Geschillencommissie:	de Geschillencommissie Informatiedienstaanbieders, ressorterend onder de stichting De Geschillencommissie te Den Haag.
Introductietekst:	een gratis Introductietekst die voorafgaat aan de via 090x te leveren Informatiedienst.
090x-Informatiedienst:	de Informatiedienst die via telefonische telecommunicatie wordt geleverd met gebruikmaking van een nummer uit de door OPTA in het nummerplan vastgelegde nummerreeks.

Postbus 3232
4800 DE Breda
Fax. 076 - 522 25 22

BTW. nr. NL 006894616B01
K.v.K. Breda20087057
ING Bank nr. 67.44.88.865

0900 - 20 40 444

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod indien daaruit een Overeenkomst voortvloeit en op de Overeenkomst zelf, voor zover van deze Voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk voor de totstandkoming van de betreffende Overeenkomst is afgeweken.
2. De Consument zal te allen tijde online toegang hebben via de website www.deglaslijn.nl tot deze Voorwaarden, met de mogelijkheid deze te downloaden om deze op een eigen opslagmedium te bewaren.

ARTIKEL 3 - Het Aanbod

Het Aanbod bevat in elk geval de volgende informatie:

- a. Een duidelijke, waarheidsgetrouwe en zo volledig als redelijkerwijs mogelijke beschrijving van de Informatiedienst, waaruit ondubbelzinnig blijkt dat er voor de Consument kosten zijn verbonden aan het gebruik van de Informatiedienst en waaruit voor de Consument duidelijk blijkt wat zijn rechten en plichten zijn.
- b. De Prijs en, indien van toepassing, de aard van de bijkomende kosten.
- c. De wijze van betaling indien deze anders is dan via de telefoonrekening.
- d. In geval van een 090x-Informatiedienst: beschrijving van het nummer met de cijfers 090x, zodanig dat het herkenbaar is als betaalde Informatiedienst, conform de voor deze herkenbaarheid geldende regels
- e. De registratie van De Glaslijn B.V. bij de Geschillencommissie.

ARTIKEL 4 - De Introductietekst

In geval van een Informatiedienst die via een 0900-nummer wordt geleverd, vermeldt de Introductietekst:

- a. het tarief per minuut met daarbij een maximum tarief voor het gesprek, of
- b. het vaste tarief voor het gesprek met telkens, indien van toepassing, de vermelding dat het genoemde tarief exclusief kosten voor mobiele telefoon is.

ARTIKEL 5 - De Overeenkomst

1. De Overeenkomst tot afname en levering van de Informatiedienst komt tot stand op het moment van aanvaarding van het Aanbod.
2. In geval van een 090x-Informatiedienst aanvaardt de Consument het Aanbod indien hij de verbinding niet verbreekt na het beluisteren van de Introductietekst.
3. Na totstandkoming van de Overeenkomst zal De Glaslijn B.V. de Prijs van de Informatiedienst niet wijzigen.
4. Leveranties van betaalde Informatiediensten worden uitsluitend gedaan op uitdrukkelijk verzoek van de Consument. Voor hetgeen ongevraagd wordt geleverd is de Consument geen betaling verschuldigd.

ARTIKEL 6 - Privacy

De Glaslijn B.V. treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van persoonlijke informatie en in het bijzonder van betalingen en voldoet overigens aan wettelijke regelingen op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.

ARTIKEL 7 - Kwaliteit en Conformiteit

1. De Glaslijn B.V. heeft de verplichting om alle redelijke middelen aan te wenden teneinde er voor te zorgen dat de Informatiedienst van passende technische kwaliteit is.
2. De Glaslijn B.V. stelt alles wat redelijkerwijs mogelijk is in het werk om transparantie te geven ten aanzien van wachttijden en deze wachttijden te minimaliseren. Transparantie houdt in het verschaffen van alle informatie die de Consument nodig heeft om de Informatiedienst af te nemen.
3. De Glaslijn B.V. draagt er zorg voor dat de door hem aangeboden Informatiedienst voldoet aan de in het Aanbod vermelde specificaties en de eigenschappen bezit die de Consument in redelijkheid mocht verwachten. De Glaslijn B.V. draagt er tevens zorg voor dat de door hem aangeboden Informatiedienst niet in strijd is met bestaande wet- en regelgeving.
4. De Glaslijn B.V. houdt zich aan het door OPTA vastgestelde nummerplan. Dat wil onder meer zeggen dat 0900-nummers niet worden gebruikt voor Informatiediensten van erotische aard of met een amusementskarakter, en dat 0909-nummers niet worden gebruikt voor Informatiediensten met een erotisch karakter.

ARTIKEL 8 - Klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij De Glaslijn B.V. nadat de Consument de gebreken heeft geconstateerd.
2. Bij De Glaslijn B.V. ingediende klachten worden binnen tien werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door De Glaslijn B.V. per omgaande geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie van de termijn waarbinnen men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

ARTIKEL 9 - Opschortingsrecht

1. Als een Consument Overeenkomstig artikel 8 een klacht heeft ingediend bij De Glaslijn B.V. inzake het aanbieden van informatie via een 090x nummer, is de Consument bevoegd de betaling van het betwiste deel van de telefoonrekening op te schorten tot op de klacht is beslist. Als een Consument overeenkomstig artikel 10 een geschil aanhangig heeft gemaakt bij de Geschillencommissie, mag de opschorting voortduren tot de Geschillencommissie een bindende uitspraak heeft gedaan.
2. Als een Consument een opeisbare vordering heeft uit hoofde van een Overeenkomst tot levering van een betaalde Informatiedienst anders dan via een 090x-nummer, is de Consument bevoegd de betaling van het betwiste deel van de rekening op te schorten tot de tekortkoming is verholpen of een bindende uitspraak is gedaan door de Geschillencommissie.

ARTIKEL 10 - Toepasselijk recht en geschillenregeling

1. De Overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
2. Geschillen tussen de Consument en De Glaslijn B.V. over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst, kunnen zowel door de Consument als door De Glaslijn B.V. schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Informatiedienstaanbieders, Bordewijklaan 46, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de Consument zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 8 van deze Voorwaarden bij De Glaslijn B.V. heeft ingediend tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is gebleken.

4. Nadat de klacht bij De Glaslijn B.V. is ingediend, moet het geschil binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de Consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is De Glaslijn B.V. aan deze keuze gebonden. Als De Glaslijn B.V. een geschil aan de Geschillencommissie wil voorleggen, moet zij de Consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De Glaslijn B.V. dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de bevoegde rechter te Breda aanhangig te maken.
6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

ARTIKEL 11 - Uitleg en wijziging van de voorwaarden

1. Ingeval van een geschil om de uitleg van de inhoud en strekking van deze Voorwaarden is de Nederlandse tekst daarvan steeds doorslaggevend.
2. Van toepassing is steeds de versie van deze Voorwaarden, die gold ten tijde van het tot stand komen van de Overeenkomst.

Postbus 3232
4800 DE Breda
Fax. 076 - 522 25 22

BTW. nr. NL 006894616B01
K.v.K. Breda20087057
ING Bank nr. 67.44.88.865