

Algemene voorwaarden

Internet via de Mast

Groen van Prinstererstraat 5
8862 AA Harlingen
KvK 64476766, btw NL002367149B36
support@internetviademast.nl, 085 - 029 05 81

Versie 10 september 2026. Deze versie vervangt de voorwaarden van 18 april 2025.

Dit zijn de algemene voorwaarden van Internet via de Mast. Ze gelden voor alles wat u bij ons afneemt: 4G- en 5G-internet, Sim Only en eSIM, 5G back-up, internet met buitenantenne, interactieve tv, glasvezel, de Europa- en landbundels en zakelijke cloud telefonie. Wij hebben ze zo gewoon mogelijk opgeschreven. Heeft u toch een vraag, bel of mail ons dan.

Zo leest u deze voorwaarden. Deel A geldt voor iedereen en voor elke dienst. Deel B bevat aanvullende regels per dienst. Deel C geldt alleen voor zakelijke klanten. Spreekt een regel uit deel B of C een regel uit deel A tegen, dan gaat de regel uit deel B of C voor. Bent u consument, dan gaan de wettelijke regels voor consumenten altijd voor op deze voorwaarden.

Inhoud

Deel A. Algemene bepalingen

1. Wie is wie en wat bedoelen wij
2. Wanneer gelden deze voorwaarden
3. Bestellen en de overeenkomst
4. Bedenktijd voor consumenten
5. Levering, verzending en installatie
6. Prijzen en betaling
7. Looptijd, verlenging en opzeggen
8. De sluimerstand
9. Bruikleenapparatuur
10. Simkaarten, eSIM en gebruik buiten Nederland
11. Gebruik van de dienst en eerlijk gebruik
12. Dekking, snelheid, onderhoud en storingen
13. Aansprakelijkheid en overmacht
14. Privacy
15. Wijziging van deze voorwaarden of de dienst
16. Klachten, toepasselijk recht en geschillen

Deel B. Aanvullende regels per dienst

17. 4G/5G-internet thuis, internet op locatie en Sim Only
18. Flex Unlimited
19. 5G Unlimited met buitenantenne en 5G back-up
20. Interactieve tv en zenderpakketten
21. Glasvezel
22. Europa-bundel, landbundels en RoamEasy 5G
23. Cloud telefonie
24. 24/7-service

Deel C. Zakelijke klanten

25. Voor wie deel C geldt
26. Offertes, prijzen en betaling
27. Looptijd, SLA en beëindiging
28. Aansprakelijkheid, partners en wederverkoop

Bijlage: modelformulier voor herroeping

Deel A. Algemene bepalingen

Artikel 1. Wie is wie en wat bedoelen wij

1. **Wij of Internet via de Mast:** Internet via de Mast, Groen van Prinstererstraat 5, 8862 AA Harlingen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 64476766.
2. **U of klant:** degene die een dienst bij ons bestelt of afneemt.
3. **Consument:** een klant die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. **Zakelijke klant:** elke andere klant, zoals een bedrijf, instelling, school, praktijk of vereniging.
4. **Dienst:** alles wat wij leveren, zoals een internet-, tv- of telefonieabonnement, een databundel, een simkaart, een vast IP-adres, de sluimerstand of de 24/7-service.
5. **Bundel:** de hoeveelheid data per maand die bij uw abonnement hoort, bijvoorbeeld 300 GB, 500 GB of Unlimited.
6. **Bruikleenapparatuur:** apparatuur die wij u in bruikleen geven, zoals een modem, router, buitenantenne, tv-ontvanger of simkaart. Deze blijft ons eigendom.
7. **Bestelomgeving:** checkout.internetviademast.nl. **Klantomgeving:** my.it-wizzard.nl, waar u uw abonnement beheert en opzegt.
8. **Werkdag:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Nederlandse feestdagen.
9. **Schriftelijk:** per brief, per e-mail of via de klantomgeving.

Artikel 2. Wanneer gelden deze voorwaarden

1. Deze voorwaarden gelden voor al onze aanbiedingen, offertes, bestellingen en overeenkomsten, ook als u die telefonisch, per e-mail of via een partner van ons afsluit.
2. Afspraken die afwijken van deze voorwaarden gelden alleen als wij ze schriftelijk hebben bevestigd. Eigen inkoop- of andere voorwaarden van een zakelijke klant gelden niet.

3. Is een bepaling ongeldig, dan blijven de andere bepalingen gelden. Wij vervangen de ongeldige bepaling dan door een geldige die er zo dicht mogelijk bij komt.
4. Bieden wij deze voorwaarden in meerdere talen aan, dan is bij verschillen de Nederlandse tekst leidend.
5. De actuele versie staat altijd op internetviademast.nl/algemene-voorwaarden/. U kunt de voorwaarden daar opslaan en afdrukken. Bij uw bestelling ontvangt u ze ook per e-mail.

Artikel 3. Bestellen en de overeenkomst

1. Prijzen en aanbiedingen op onze website en in offertes zijn vrijblijvend. Een offerte is 30 dagen geldig, tenzij er een andere termijn op staat. Kennelijke vergissingen of typefouten binden ons niet.
2. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat wij uw bestelling per e-mail bevestigen. In die bevestiging staan uw dienst, de prijs, de looptijd en de ingangsdatum.
3. U moet 18 jaar of ouder zijn om een dienst af te nemen. U geeft bij uw bestelling juiste en volledige gegevens op en geeft wijzigingen, zoals een nieuw adres, e-mailadres of rekeningnummer, zo snel mogelijk aan ons door.
4. Om onze dienstverlening veilig, betrouwbaar en betaalbaar te houden, voeren wij bij iedere aanvraag een standaardcontrole uit. Wij controleren de opgegeven gegevens en beoordelen mogelijke fraude- en betalingsrisico's, zo nodig via een extern bureau. Op basis daarvan kunnen wij een bestelling weigeren, een vooruitbetaling of borg vragen of een dienst in aangepaste vorm aanbieden. Wij laten u dat binnen vijf werkdagen weten.
5. Wij kunnen een bestelling ook weigeren als de dienst op uw adres technisch niet haalbaar is, bijvoorbeeld door onvoldoende mobiele dekking of omdat er geen glasvezelaansluiting is.
6. Sluit u een dienst af via een partner of wederverkoper van ons, dan komt de overeenkomst met ons tot stand en gelden deze voorwaarden.

Artikel 4. Bedenktijd voor consumenten

1. Bent u consument en sluit u een dienst af via onze website, per telefoon of per e-mail, dan heeft u 14 dagen bedenktijd. De bedenktijd begint op de dag na de bevestiging van uw bestelling. Ontvangt u apparatuur, dan begint de bedenktijd voor die apparatuur op de dag nadat u die heeft ontvangen.
2. U maakt gebruik van de bedenktijd door dit binnen die 14 dagen aan ons te melden, bijvoorbeeld per e-mail aan support@internetviademast.nl of met het modelformulier onderaan deze voorwaarden. Vermeld uw naam, postcode, huisnummer en telefoonnummer, en het ordernummer als u dat heeft.
3. Vraagt u ons de dienst al tijdens de bedenktijd te starten, bijvoorbeeld door de simkaart of eSIM te activeren, dan betaalt u bij herroeping alleen voor de dagen dat u de dienst heeft gehad. Is de dienst nog niet gestart, dan betaalt u niets.
4. Ontvangen apparatuur stuurt u binnen 14 dagen na uw melding compleet, onbeschadigd en zo mogelijk in de originele verpakking terug. Wij mailen u het retouradres en de instructies. De verzendkosten van de retour zijn voor u, behalve als wij u een verkeerd of defect product hebben gestuurd. Bewaar het verzendbewijs.

5. Wij betalen alles wat u al heeft betaald binnen 14 dagen na uw melding terug, via dezelfde betaalmethode. Bij gekochte apparatuur mogen wij wachten tot wij de apparatuur terug hebben of tot u heeft aangetoond dat u die heeft verzonden.
6. De bedenktijd geldt niet voor zakelijke klanten. Bij een verlenging, een bundelwissel of een andere wijziging van een bestaand abonnement geldt geen nieuwe bedenktijd.

Artikel 5. Levering, verzending en installatie

1. Bestelt u op een werkdag voor 16:00 uur, dan verzenden wij apparatuur en simkaarten dezelfde dag. Bestelt u later of in het weekend, dan verzenden wij de eerstvolgende werkdag. Dit geldt als uw bestelling is goedgekeurd (artikel 3.4) en de apparatuur op voorraad is.
2. De bezorging doet een vervoerder. Bezorgtermijnen zijn een indicatie. Een latere bezorging geeft geen recht op schadevergoeding, maar u mag de bestelling wel kosteloos annuleren als wij niet binnen 30 dagen na de bevestiging hebben geleverd.
3. Wij verzenden naar het adres in uw bestelling. Voor verzending naar een adres buiten Nederland kunnen verzendkosten gelden. Die staan dan bij het aanbod of in uw bevestiging.
4. Controleer de zending bij ontvangst. Ontbreekt er iets of is iets beschadigd, meld dat dan binnen 14 dagen bij ons.
5. Onze apparatuur is plug en play: u sluit die zelf aan volgens de meegeleverde instructies. Onze specialisten helpen u op werkdagen telefonisch of op afstand. Komt er op uw verzoek een monteur langs, dan spreken wij het tarief vooraf met u af.
6. Een eSIM leveren wij digitaal per e-mail, met een QR-code die u eenmalig gebruikt.
7. De ingangsdatum van uw abonnement is de datum waarop de simkaart of de dienst wordt geactiveerd, tenzij in uw bevestiging een andere datum staat. Voor glasvezel is dat de opleverdatum van de aansluiting.

Artikel 6. Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn in euro's en inclusief btw, tenzij bij het aanbod anders staat. Eenmalige kosten, zoals activatie-, set-up-, porterings- of verzendkosten, staan apart bij het aanbod.
2. U betaalt het abonnement per maand vooruit. Verbruikskosten, zoals gebruik per GB, gesprekskosten of het hogere maandtarief van Flex Unlimited, brengen wij achteraf in rekening. De eerste factuur bevat de eerste maand (zo nodig naar rato) en de eenmalige kosten.
3. U betaalt via automatische incasso (SEPA). U ontvangt vooraf een aankondiging met het bedrag en de incassodatum. Andere betaalmethoden staan in de bestelomgeving. Wij mogen voor bepaalde diensten of klanten vooruitbetaling of een borg vragen.
4. Een factuur betaalt u binnen 14 dagen na de factuurdatum. Wordt een incasso gestorneerd of geweigerd, dan betaalt u het bedrag alsnog op een andere manier binnen die termijn.
5. Betaalt u niet op tijd, dan sturen wij een herinnering. Bent u consument, dan krijgt u daarin nog 14 dagen om zonder extra kosten te betalen. Betaalt u daarna nog niet, dan brengen wij de wettelijke incassokosten en de wettelijke rente in rekening. Wij mogen de dienst dan na aankondiging opschorten en na betaling heraansluitkosten rekenen. Blijft betaling uit, dan mogen wij de overeenkomst beëindigen en de bruikleenapparatuur terugvragen.
6. Wij mogen onze prijzen wijzigen. Een prijsverhoging kondigen wij minimaal één maand van tevoren schriftelijk aan. Bent u consument, of gaat de verhoging in tijdens uw minimale looptijd,

dan mag u de overeenkomst kosteloos opzeggen tegen de datum waarop de verhoging ingaat. Dat opzegrecht geldt niet bij een verhoging die het gevolg is van een wijziging in de btw of andere overheidsheffingen.

7. Heeft u een vraag over een factuur, laat het ons dan binnen 30 dagen na de factuurdatum weten. Wij zoeken het dan uit. Het deel van de factuur waar u het wel mee eens bent, betaalt u gewoon op tijd.

Artikel 7. Looptijd, verlenging en opzeggen

1. De looptijd van uw abonnement staat bij het aanbod en in uw bevestiging. Wij kennen drie soorten:
 - **Maandelijks opzegbaar**, zonder minimale looptijd. Dit geldt onder meer voor de 4G/5G-bundels voor thuis, Sim Only en eSIM, internet op locatie, interactieve tv en RoamEasy 5G.
 - **Minimale looptijd van 12 of 24 maanden**, bijvoorbeeld 5G Unlimited met buitenantenne, Flex Unlimited, 5G back-up en glasvezel. Bieden wij een bundel met 24 maanden aan, dan kunt u dezelfde bundel ook voor 12 maanden kiezen.
 - **Minimale looptijd van 6 maanden** (Hongarije 12 maanden) voor de Europa-bundel en de landbundels.
2. Na de minimale looptijd loopt het abonnement voor onbepaalde tijd door en is het maandelijks opzegbaar. U betaalt dan hetzelfde tarief, tenzij wij een wijziging hebben aangekondigd (artikel 6.6).
3. Voor elk abonnement geldt een opzegtermijn van één maand. Zegt u bijvoorbeeld op 10 maart op, dan stopt het abonnement op 10 april en betaalt u tot die datum. Heeft uw abonnement een minimale looptijd, dan kunt u opzeggen tegen het einde van die looptijd, met dezelfde opzegtermijn.
4. Opzeggen kan via de klantomgeving, per e-mail aan support@internetviademast.nl of telefonisch, in elk geval op dezelfde manier als waarop u het abonnement heeft afgesloten. Vermeld uw postcode, huisnummer en telefoonnummer. U ontvangt van ons altijd een schriftelijke bevestiging met de einddatum en de retourinstructies voor de bruikleenapparatuur.
5. Tussentijds opzeggen tijdens een minimale looptijd kan niet, behalve in de gevallen die in deze voorwaarden of de wet staan. Verhuist u als consument naar een adres waar wij de dienst niet kunnen leveren, dan mag u tussentijds opzeggen met de opzegtermijn van één maand. Bij overlijden van de klant eindigt het abonnement op verzoek van de nabestaanden direct.
6. Wij mogen de overeenkomst opzeggen of direct beëindigen als u na een herinnering niet betaalt, als u de dienst misbruikt (artikel 11), als u onjuiste gegevens heeft opgegeven, bij faillissement of surseance, of als wij een dienst niet langer kunnen leveren. Stoppen wij met een dienst, dan kondigen wij dat minimaal twee maanden van tevoren aan en bieden wij u waar mogelijk een alternatief.
7. Na het einde van de overeenkomst stuurt u de bruikleenapparatuur binnen 14 dagen terug (artikel 9). Betalingsverplichtingen voor al geleverde diensten blijven bestaan.

Artikel 8. De sluimerstand

1. Heeft u het internet tijdelijk niet nodig, bijvoorbeeld buiten het seizoen, in de winter of tussen twee projecten, dan kunt u een 4G/5G-abonnement in de sluimerstand zetten. U betaalt dan het

sluimertarief dat op de website staat in plaats van uw bundel.

2. In de sluimerstand blijft uw simkaart actief met een kleine databundel, bijvoorbeeld voor een camera of monitoring. De hoogte daarvan staat bij het aanbod. Uw bruikleenapparatuur houdt u.
3. De sluimerstand gaat in per de eerstvolgende maand na uw verzoek. U zet uw bundel weer aan door ons te bellen of te mailen. Dat regelen wij binnen één werkdag, zonder nieuwe simkaart of nieuwe instellingen.
4. Een eventuele minimale looptijd loopt tijdens de sluimerstand gewoon door. Opzeggen vanuit de sluimerstand kan met de gewone opzegtermijn van één maand.
5. De sluimerstand is niet beschikbaar voor glasvezel, 5G back-up, cloud telefonie en de Europa- en landbundels, tenzij wij dat schriftelijk met u afspreken.

Artikel 9. Bruikleenapparatuur

1. Het modem, de router, de buitenantenne, de tv-ontvanger en de simkaart krijgt u in bruikleen. Ze blijven eigendom van Internet via de Mast, ook na lange tijd. U mag ze niet verkopen, verpanden, verhuren of aan een ander in gebruik geven.
2. U gebruikt de apparatuur zorgvuldig en volgens de instructies, op het adres dat u aan ons heeft opgegeven, en alleen voor de dienst waarvoor u die heeft gekregen. Een 4G/5G-modem mag u meenemen naar een ander adres in Nederland; geef dat adres aan ons door, zodat wij de dekking kunnen controleren. U maakt geen wijzigingen aan de apparatuur, verwijdert geen labels en installeert geen andere software. De bridgmodus mag u gebruiken.
3. Gaat de apparatuur kapot zonder dat u daar iets aan kon doen, dan vervangen wij die kosteloos. U stuurt de kapotte apparatuur terug volgens onze instructies. Bij schade door onzorgvuldig gebruik, blikseminslag, vocht, val- of stootschade, verlies of diefstal betaalt u de reparatie- of vervangingskosten, tot maximaal de vervangingswaarde die op de website of in uw bevestiging staat. Meld verlies of diefstal direct, zodat wij de simkaart kunnen blokkeren.
4. Wij raden u aan de apparatuur mee te verzekeren op uw inboedel- of bedrijfsverzekering.
5. Eindigt uw abonnement, dan stuurt u alle bruikleenapparatuur binnen 14 dagen compleet en in goede staat terug, inclusief voeding en simkaart. Wij mailen u het retouradres en de instructies. De verzendkosten zijn voor u. Bewaar het verzendbewijs tot wij de ontvangst hebben bevestigd.
6. Ontvangen wij de apparatuur niet binnen 14 dagen na het einde van het abonnement, dan sturen wij een herinnering. Blijft de apparatuur daarna uit, dan brengen wij de vervangingswaarde in rekening. Betaalt u die, dan is de apparatuur van u.
7. Koopt u apparatuur van ons, dan gelden de wettelijke garantieregels. Voor consumenten betekent dit dat het product moet voldoen aan wat u er redelijkerwijs van mag verwachten. Voor zakelijke klanten geldt de garantie van de fabrikant. Gekochte apparatuur wordt pas uw eigendom na volledige betaling.

Artikel 10. Simkaarten, eSIM en gebruik buiten Nederland

1. Onze simkaarten zijn data only: u kunt ermee internetten, maar niet bellen of sms'en. Ze zijn bedoeld voor gebruik in een router, modem, tablet, camera of ander geschikt apparaat. Wij kiezen per adres het mobiele netwerk met de beste dekking en mogen de simkaart of het netwerk vervangen als dat de dienst verbetert.

2. Een eSIM activeert u met de QR-code uit onze e-mail op een apparaat dat eSIM ondersteunt. De QR-code is eenmalig te gebruiken. Wilt u de eSIM op een ander apparaat zetten, dan vraagt u een nieuwe aan. Daarvoor kunnen kosten gelden.
3. Bewaar de pincode en toegangsgegevens veilig. Bij verlies, diefstal of een vermoeden van misbruik meldt u dat direct bij ons, zodat wij de simkaart blokkeren. Kosten tot het moment van uw melding zijn voor u. Voor een vervangende simkaart kunnen wij kosten rekenen.
4. Bundels voor Nederland zijn bedoeld voor gebruik in Nederland. Tijdelijk gebruik in andere EU-landen valt onder de roamingregels en de eerlijkgebruiksgrenzen van de netwerkaanbieder. Gebruikt u een Nederlandse bundel structureel of grotendeels in het buitenland, dan kunnen wij extra kosten in rekening brengen, de dienst beperken of u een Europa- of landbundel aanbieden. Voor gebruik buiten Nederland zijn de Europa- en landbundels bedoeld (artikel 22).

Artikel 11. Gebruik van de dienst en eerlijk gebruik

1. U gebruikt de dienst alleen voor rechtmatige doeleinden. Het is niet toegestaan de dienst te gebruiken voor spam, hacken, het verspreiden van virussen, DDoS-aanvallen, inbreuk op rechten van anderen of andere strafbare of onrechtmatige handelingen.
2. U mag de dienst niet doorverkopen of tegen betaling aan derden beschikbaar stellen. Gasten en huisgenoten, of medewerkers en gasten van uw bedrijf, mogen de verbinding wel gebruiken. U bent verantwoordelijk voor alles wat via uw aansluiting gebeurt, ook als een ander uw verbinding gebruikt. Beveilig uw wifi en uw apparatuur daarom met een goed wachtwoord.
3. Unlimited betekent dat er bij normaal gebruik geen dag- of datalimiet geldt. Normaal gebruik is het gebruik van een huishouden of een bedrijfslocatie, zoals streamen, thuiswerken, gamen, videobellen, cloudwerken en camera's. Gebruik dat daar structureel ver boven ligt, zoals het continu draaien van servers of het delen van de verbinding met andere huishoudens of bedrijven, is geen normaal gebruik. Bij zulk gebruik nemen wij eerst contact met u op. Verandert er niets, dan mogen wij de snelheid tijdelijk verlagen of u een passende bundel aanbieden. Voor Flex Unlimited geldt een vaste grens van 750 GB per maand (artikel 18).
4. Bij misbruik of een ernstige overtreding van dit artikel mogen wij de dienst direct beperken of afsluiten en de overeenkomst beëindigen. Schade die wij daardoor lijden, of claims van derden, zijn voor uw rekening.
5. Wij zijn wettelijk verplicht mee te werken aan bevoegd gegeven bevelen van politie en justitie, zoals het afsluiten van een verbinding of het verstrekken van gegevens.

Artikel 12. Dekking, snelheid, onderhoud en storingen

1. Onze 4G- en 5G-diensten werken via de mobiele netwerken van Nederlandse en Europese netwerkaanbieders, glasvezel via het netwerk van de netbeheerder op uw adres. Wij leveren de dienst met de zorg die u van een goede aanbieder mag verwachten, maar kunnen geen ononderbroken verbinding garanderen.
2. Dekking en snelheid hangen af van uw locatie, de afstand tot de zendmast, gebouwen en begroeiing, het weer, drukte op het netwerk en uw apparatuur. Snelheden op onze website zijn de maximaal haalbare snelheden. Een dekkingscheck vooraf is een indicatie op basis van de kaarten van de netwerkaanbieders. Blijkt de dekking op uw adres na levering onvoldoende, dan zoeken wij samen een oplossing, bijvoorbeeld een andere simkaart, een buitenantenne of het beëindigen van de overeenkomst binnen de bedenktijd.

3. Voor onderhoud of verbeteringen kunnen wij of de netwerkaanbieder de dienst kort onderbreken. Gepland onderhoud doen wij zoveel mogelijk buiten kantooruren en kondigen wij waar mogelijk aan.
4. Heeft u een storing, herstart dan eerst uw modem, router of toestel. Blijft de storing, bel dan 085 - 029 05 81 of mail support@internetviademast.nl. Onze specialisten zijn bereikbaar op werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur. Zakelijke klanten met de 24/7-service kunnen ons ook daarbuiten bellen. Storingen in ons eigen deel van de dienst lossen wij meestal dezelfde werkdag op. Bij een storing bij de netwerkaanbieder of netbeheerder zijn wij afhankelijk van diens hersteltijd.
5. Bent u consument en duurt een storing van de dienst langer dan 12 uur, dan heeft u recht op een vergoeding volgens de wettelijke regeling voor storingen. Wij betalen dan het abonnementsgeld terug voor de dagen dat de storing duurde, of het wettelijke minimum als dat hoger is. U vraagt de vergoeding aan binnen 30 dagen na het einde van de storing. Dit geldt niet voor storingen door uw eigen apparatuur of instellingen, door aangekondigd onderhoud, door overmacht of door uitval van de stroom op uw adres.

Artikel 13. Aansprakelijkheid en overmacht

1. Wij zijn aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van ons, tot maximaal het bedrag dat u ons voor de betreffende dienst heeft betaald in de 12 maanden voor de schade, met een maximum van € 2.500,00 per gebeurtenis. Deze beperking geldt niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van ons, bij letsel of overlijden, en niet als de wet een beperking niet toestaat.
2. Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gederfde winst of omzet, gemiste besparingen, bedrijfsstilstand, verlies van gegevens of schade doordat diensten van anderen die van uw internetverbinding afhankelijk zijn niet werken. Voor consumenten geldt dit voor zover de wet dat toestaat.
3. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door uw eigen apparatuur of instellingen, door onjuist gebruik, door onvoldoende beveiliging van uw netwerk of door storingen op het netwerk van de netwerkaanbieder waarop wij geen invloed hebben. Artikel 12.5 blijft gelden.
4. Overmacht is elke omstandigheid buiten onze invloed waardoor wij de dienst niet of niet goed kunnen leveren, zoals storingen of onderhoud bij netwerkaanbieders en netbeheerders, stroomuitval, extreem weer, brand, overstroming, overheidsmaatregelen, stakingen, cyberaanvallen of het niet leveren door onze leveranciers. Tijdens overmacht zijn wij niet verplicht de dienst te leveren. Duurt de overmacht langer dan 30 dagen, dan mogen u en wij de overeenkomst voor het getroffen deel opzeggen, zonder dat wij schadevergoeding verschuldigd zijn.
5. Meld schade zo snel mogelijk, uiterlijk binnen twee maanden nadat u die heeft ontdekt, zodat wij die kunnen beperken. U vrijwaart ons voor claims van derden die voortkomen uit uw gebruik van de dienst in strijd met deze voorwaarden of de wet.

Artikel 14. Privacy

1. Wij verwerken uw persoonsgegevens volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Telecommunicatiewet. In onze [privacyverklaring](#) leest u welke gegevens wij verwerken, waarvoor en hoe lang.

2. Voor het leveren van de dienst delen wij de noodzakelijke gegevens met de netwerkaanbieder, de netbeheerder, de vervoerder en onze betaal- en incassopartner. Voor de standaardcontrole uit artikel 3.4 kunnen wij gegevens delen met een bureau voor fraude- en kredietcontrole.
3. Verkeers- en locatiegegevens gebruiken wij alleen voor het leveren en factureren van de dienst, het oplossen van storingen en het voorkomen van misbruik. Wij bewaren ze niet langer dan nodig of wettelijk verplicht.
4. U heeft recht op inzage, correctie, verwijdering, beperking en overdracht van uw gegevens, en u kunt bezwaar maken. Stuur uw verzoek naar support@internetviademast.nl.

Artikel 15. Wijziging van deze voorwaarden of de dienst

1. Wij mogen deze voorwaarden en de inhoud van een dienst wijzigen, bijvoorbeeld door nieuwe wetgeving, een wijziging bij de netwerkaanbieder, technische ontwikkelingen of om de dienst te verbeteren.
2. Een wijziging kondigen wij minimaal één maand van tevoren aan per e-mail of via de klantomgeving. Is de wijziging in uw nadeel, dan mag u de overeenkomst kosteloos opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat, ook tijdens een minimale looptijd. Dit opzegrecht geldt niet als de wijziging voortvloeit uit de wet of een besluit van de overheid, of als de wijziging alleen in uw voordeel is of geen invloed heeft op uw dienst.
3. Kleine wijzigingen, zoals een aanpassing van het zenderaanbod bij tv (artikel 20) of een verandering van simkaart of netwerk zonder gevolgen voor uw dienst, kunnen wij zonder aankondiging doorvoeren.

Artikel 16. Klachten, toepasselijk recht en geschillen

1. Heeft u een klacht, mail die dan naar support@internetviademast.nl of bel 085 - 029 05 81. Wij bevestigen uw klacht en reageren inhoudelijk binnen 14 dagen. Duurt het langer, dan laten wij u weten wanneer u een antwoord kunt verwachten.
2. Op alle overeenkomsten met ons is Nederlands recht van toepassing, ook als u de dienst in het buitenland gebruikt. Bent u consument, dan houdt u de bescherming van de dwingende regels van het land waar u woont.
3. Komen wij er samen niet uit, dan kunt u het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter. Voor zakelijke klanten is dat de rechtbank Noord-Nederland. Voor consumenten is dat de rechter die volgens de wet bevoegd is. Leggen wij een geschil met een consument voor aan een andere rechter, dan heeft u een maand de tijd om te kiezen voor de rechter die volgens de wet bevoegd is.

Deel B. Aanvullende regels per dienst

Artikel 17. 4G/5G-internet thuis, internet op locatie en Sim Only

1. Dit artikel geldt voor de 4G+- en 5G-bundels voor thuis, tijdelijk internet, internet op locatie, Sim Only en eSIM, met of zonder vast IP-adres.
2. U kiest een bundel van 300 GB, 500 GB of Unlimited, of een kleinere bundel voor tablets, camera's en eSIM. Uw databundel geldt per abonnementsmaand. Niet-gebruikte data neemt u niet mee naar de volgende maand. Is uw bundel op, dan verlagen wij de snelheid of pauzeren wij

de verbinding tot de nieuwe maand, tenzij u een grotere bundel of een extra bundel kiest. Wat er bij uw bundel geldt, staat bij het aanbod.

3. Overstappen naar een grotere bundel kan per direct. Overstappen naar een kleinere bundel kan per de eerstvolgende maand. Wisselen naar een ander type abonnement, zoals van Flex Unlimited naar een reguliere bundel, geldt als een nieuwe overeenkomst.
4. Bij een 4G/5G-abonnement voor thuis en bij internet op locatie ontvangt u een modem of router in bruikleen, met de simkaart er al in. Bij Sim Only ontvangt u alleen een simkaart of eSIM en gebruikt u uw eigen apparaat. U bent er zelf verantwoordelijk voor dat uw apparaat simlockvrij en geschikt is voor mobiel internet in Nederland.
5. Kiest u een vast IP-adres, dan wijzen wij uw verbinding een vast openbaar IP-adres toe. Het vaste IP-adres hoort bij het abonnement en blijft van ons of van de netwerkaanbieder. Na het einde van het abonnement kunt u er geen rechten aan ontleen. Apparaten die u via het vaste IP-adres bereikbaar maakt, zoals camera's, een NAS of een server, beveiligt u zelf. Wij mogen het IP-adres wijzigen als dat technisch nodig is en kondigen dat waar mogelijk aan.
6. De 4G/5G-bundels voor thuis en Sim Only zijn maandelijks opzegbaar met een opzegtermijn van één maand (artikel 7). Interactieve tv (artikel 20) kunt u alleen in combinatie met een internetabonnement van ons afnemen.

Artikel 18. Flex Unlimited

1. Flex Unlimited heeft een minimale looptijd van 12 maanden en eenmalige activatiekosten. Beide staan bij het aanbod.
2. U betaalt het lage maandtarief zolang u in een maand niet meer dan 5 GB gebruikt. Gebruikt u in een maand meer dan 5 GB, dan geldt voor die hele maand automatisch het hogere maandtarief. Dat berekenen wij achteraf en het staat op uw factuur.
3. Voor Flex Unlimited geldt een eerlijkgebruiksgrens van 750 GB per maand. Komt u daar regelmatig boven, dan blijft uw verbinding werken, maar mogen wij de snelheid voor de rest van die maand verlagen. Flex Unlimited werkt alleen in Nederland.
4. Overstappen van Flex Unlimited naar een regulier Unlimited-abonnement kan alleen met een nieuwe overeenkomst.

Artikel 19. 5G Unlimited met buitenantenne en 5G back-up

1. 5G Unlimited met buitenantenne (voor het buitengebied) heeft een minimale looptijd van 12 of 24 maanden. U kiest de looptijd bij uw bestelling. Daarna is het abonnement maandelijks opzegbaar. Een actie zoals "eerste maand voor € 1,00" geldt alleen voor de eerste abonnementsmaand van een nieuwe klant.
2. U ontvangt het modem en de buitenantenne in bruikleen, zonder aansluitkosten. U monteert de buitenantenne zelf op de plek die wij adviseren. Onze specialisten helpen u daarbij op afstand. Wilt u montage op locatie, dan spreken wij het tarief vooraf af. Schade aan uw woning of gebouw door montage die u zelf uitvoert, is voor uw eigen rekening.
3. Wij controleren de dekking vooraf op uw adres. Werkt de verbinding binnen 30 dagen na levering ondanks een goed geplaatste buitenantenne niet zoals u mag verwachten, dan beëindigen wij de overeenkomst op uw verzoek en betalen wij de betaalde abonnementskosten terug. U stuurt de apparatuur dan compleet terug. Dit is onze "niet tevreden, geld terug"-regeling voor deze bundel.

4. 5G back-up (Unlimited Backup) is bedoeld als reserveverbinding naast uw vaste internetverbinding. Tijdens een storing van uw vaste verbinding gebruikt u onbeperkt data. Buiten een storing is de bundel niet bedoeld als hoofdverbinding. Gebruikt u die structureel wel zo, dan geldt artikel 11.3.
5. 5G back-up heeft een minimale looptijd van 12 maanden en is daarna maandelijks opzegbaar. De router ontvangt u vooraf geconfigureerd in bruikleen. Het instellen van automatische overschakeling (failover) in uw eigen netwerk is uw eigen verantwoordelijkheid. Onze specialisten adviseren u daarbij.

Artikel 20. Interactieve tv en zenderpakketten

1. Interactieve tv neemt u af in combinatie met een internetabonnement van ons. Voor een goede weergave is een stabiele verbinding met voldoende snelheid nodig. Eindigt uw internetabonnement, dan eindigt ook uw tv-abonnement.
2. Het basispakket en de extra zenderpakketten zijn maandelijks opzegbaar met een opzegtermijn van één maand. Een extra pakket voegt u per direct toe en zegt u op per de eerstvolgende maand.
3. Het zenderaanbod kan veranderen, bijvoorbeeld omdat een zender stopt, een rechthebbende de voorwaarden wijzigt of een zender van pakket wisselt. Wij houden het zenderoverzicht op de website actueel. Vervalt een belangrijk deel van het aanbod van uw pakket, dan mag u dat pakket kosteloos opzeggen.
4. De tv-ontvanger krijgt u in bruikleen (artikel 9). U gebruikt de zenders alleen voor privégebruik in uw huishouden. Zakelijke klanten die tv in een openbare ruimte tonen, zoals een horecazaak, wachtruimte of kantine, zorgen zelf voor de licenties voor openbare vertoning en muziekgebruik.
5. Bij het opnemen en terugkijken van programma's gelden de rechten en beperkingen van de zenders en rechthebbenden.

Artikel 21. Glasvezel

1. De postcodecheck op onze website toont of glasvezel op uw adres beschikbaar is. De uitkomst is een indicatie. De netbeheerder bepaalt uiteindelijk of en wanneer de aansluiting geleverd kan worden.
2. Voor glasvezel is een werkende glasvezelaansluiting in uw woning of pand nodig. Is die er nog niet, dan legt de netbeheerder die aan. De opleverdatum die wij noemen is een indicatie. U geeft de monteur van de netbeheerder toegang tot het pand en zorgt voor een stopcontact bij de aansluiting.
3. De snelheid die u kunt afnemen, hangt af van de aansluiting op uw adres. Snelheden tot 8 Gbit/s zijn alleen haalbaar met een aansluiting en eigen apparatuur (bekabeling, netwerkkaart, router) die dat ondersteunen. De snelheid via wifi is lager dan de snelheid van de aansluiting.
4. U ontvangt een modem in bruikleen, geschikt voor bridgmodus. Kiest u een vast IP-adres, dan geldt artikel 17.5.
5. De looptijd van een glasvezelabonnement staat bij het aanbod en in uw bevestiging. Na de minimale looptijd is het abonnement maandelijks opzegbaar met een opzegtermijn van één maand. Verhuist u, dan controleren wij of glasvezel op het nieuwe adres beschikbaar is. Zo niet, dan bieden wij u een 4G/5G-alternatief aan of kunt u opzeggen volgens artikel 7.5.

6. Kan de netbeheerder de aansluiting niet leveren, dan laten wij u dat weten. U en wij mogen de overeenkomst dan kosteloos ontbinden. Wij bieden u waar mogelijk een 4G/5G-alternatief aan.

Artikel 22. Europa-bundel, landbundels en RoamEasy 5G

1. De Europa-bundel is bedoeld voor gebruik in de landen die bij het aanbod staan. Een landbundel (bijvoorbeeld Spanje, Duitsland, België, Griekenland of Hongarije) is bedoeld voor gebruik in dat land. Gebruik in andere landen is beperkt of niet mogelijk. Wat er per bundel geldt, staat op de website.
2. De Europa-bundel en de landbundels hebben een minimale looptijd van 6 maanden, de bundel voor Hongarije van 12 maanden. Daarna zijn ze maandelijks opzegbaar met een opzegtermijn van één maand. RoamEasy 5G heeft geen minimale looptijd en is direct maandelijks opzegbaar, met dezelfde opzegtermijn.
3. Bij RoamEasy 5G betaalt u een vast maandbedrag plus een bedrag per gebruikte GB. Het verbruik rekenen wij achteraf per maand af, zoals aangegeven bij het aanbod.
4. De bundels werken via lokale 4G/5G-netwerken. Dekking en snelheid hangen af van het lokale netwerk en uw locatie en kunnen per land verschillen. Lokale wet- en regelgeving over het gebruik van mobiele netwerken geldt ook voor u. Werkt de bundel op uw locatie niet zoals verwacht, neem dan contact met ons op. Wij zoeken een oplossing.
5. De simkaart is bestemd voor de klant op wie de overeenkomst staat en mag niet in het buitenland worden doorverkocht of afgestaan.
6. Wij verzenden het modem met de simkaart naar het adres in uw bestelling, in Nederland of in het buitenland. Aan het einde van de overeenkomst stuurt u het modem terug naar ons adres in Harlingen. De verzendkosten zijn voor u. Deze voorwaarden en het Nederlandse recht gelden ook als u de bundel in het buitenland gebruikt.

Artikel 23. Cloud telefonie

1. Cloud telefonie (VoIP) leveren wij aan zakelijke klanten. U betaalt per gebruiker per maand, plus per telefoonnummer en per gekozen optie, zoals een wachtrij of keuzemenu. Eenmalige kosten, zoals set-up per nummer, kosten per toestel en nummerportering, staan bij het aanbod. Bij het PayGo-abonnement rekenen wij gesprekskosten achteraf af tegen de tarieven op de website.
2. Bellen via internet werkt alleen met een werkende internetverbinding en stroom. Bij een storing van uw internet of stroom kunt u niet bellen, ook niet naar 112. Zorg daarom voor een alternatief, zoals een mobiele telefoon of onze 5G back-up. Wij geven het adres uit uw overeenkomst door voor noodoproepen. Gebruikt u de telefonie op een andere locatie, dan kan de locatiebepaling bij een noodoproep onjuist zijn.
3. Telefoonnummers wijzen wij toe volgens het Nederlandse nummerplan. U krijgt een gebruiksrecht, geen eigendom. Wilt u uw bestaande nummer meenemen, dan regelen wij de portering. Uw huidige aanbieder moet daaraan meewerken en de doorlooptijd hangt van die aanbieder af. Aan het einde van de overeenkomst kunt u uw nummer meenemen naar een andere aanbieder als u dat tijdig aangeeft. Anders vervalt het nummer.
4. U beveiligt uw toestellen, wachtwoorden en instellingen tegen misbruik. Gesprekskosten door misbruik van uw toestellen of accounts, bijvoorbeeld door zwakke wachtwoorden of onbeveiligde

- toestellen, zijn voor uw rekening. Bij een vermoeden van fraude of ongebruikelijk belgedrag mogen wij gesprekken beperken of blokkeren. Wij nemen dan zo snel mogelijk contact met u op.
5. Toestellen koopt u van ons of neemt u in bruikleen. Wat geldt, staat in uw bevestiging. Gekochte toestellen worden pas uw eigendom na volledige betaling.
 6. De looptijd van cloud telefonie staat in uw offerte of bevestiging. Wij mogen de gesprekstarieven aanpassen aan wijzigingen in onze inkoopstarieven en kondigen dat minimaal één maand vooraf aan.

Artikel 24. 24/7-service

1. De 24/7-service is een aanvullende dienst voor zakelijke klanten. Met de 24/7-service kunt u ons bij een storing ook buiten werkdagen, in het weekend en op feestdagen telefonisch bereiken. Zonder de 24/7-service helpen wij u op werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur.
2. De prijs en de precieze inhoud van de 24/7-service, zoals reactietijden, staan in uw offerte of bevestiging. De 24/7-service geeft geen garantie op een hersteltijd, tenzij dat in een SLA is afgesproken (artikel 27).

Deel C. Zakelijke klanten

Artikel 25. Voor wie deel C geldt

1. Deel C geldt voor zakelijke klanten en gaat voor op de artikelen in deel A en B als die van elkaar afwijken.
2. Degene die namens een bedrijf of instelling bestelt, verklaart daartoe bevoegd te zijn.
3. De bedenktijd uit artikel 4 geldt niet voor zakelijke klanten. Een online bestelling kunt u wel kosteloos annuleren zolang wij nog niets hebben verzonden of geactiveerd.

Artikel 26. Offertes, prijzen en betaling

1. Prijzen op de website zijn inclusief btw, tenzij anders vermeld. Prijzen in een offerte zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.
2. Een offerte is 30 dagen geldig. Een overeenkomst op basis van een offerte komt tot stand door uw schriftelijke akkoord of door de start van de levering.
3. Facturen betaalt u binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij anders overeengekomen. Bij te late betaling bent u zonder ingebrekestelling de wettelijke handelsrente en buitengerechtelijke incassokosten van minimaal € 40,00 verschuldigd. Verrekening of opschorting van betaling door u is niet toegestaan.
4. Wij mogen onze prijzen jaarlijks per 1 januari aanpassen aan de consumentenprijsindex van het CBS. Zo'n indexatie geeft geen recht op opzegging. Andere prijswijzigingen kondigen wij minimaal één maand van tevoren aan. Daarvoor geldt artikel 6.6.

Artikel 27. Looptijd, SLA en beëindiging

1. De looptijd staat in uw offerte of bevestiging. Zakelijke 4G/5G-bundels, internet op locatie en zakelijk Sim Only zijn maandelijks opzegbaar. 5G back-up en 5G Unlimited met buitenantenne hebben een looptijd van 12 of 24 maanden. Glasvezel en cloud telefonie hebben de looptijd uit

uw offerte. Na de looptijd loopt de overeenkomst voor onbepaalde tijd door en is die maandelijks opzegbaar. De opzegtermijn is altijd één maand.

2. Zegt u tijdens een minimale looptijd op, of beëindigen wij de overeenkomst door een tekortkoming van u, dan blijft u de abonnementskosten over de resterende looptijd verschuldigd.
3. Een SLA (service level agreement) met afspraken over beschikbaarheid, reactie- en hersteltijden geldt alleen als die schriftelijk is overeengekomen, bijvoorbeeld bij zakelijk glasvezel. De vergoedingen in een SLA zijn de enige vergoeding als wij de afgesproken niveaus niet halen.
4. Voor meerdere vestigingen of simkaarten kunnen wij een raamovereenkomst sluiten. Elke aansluiting daaronder heeft een eigen ingangsdatum en looptijd.

Artikel 28. Aansprakelijkheid, partners en wederverkoop

1. Voor zakelijke klanten is onze aansprakelijkheid, in aanvulling op artikel 13, per jaar beperkt tot het bedrag dat u in dat jaar voor de betreffende dienst aan ons heeft betaald. Aansprakelijkheid voor indirecte schade en bedrijfsschade is uitgesloten. Diensten waarvan uw bedrijfsvoering afhankelijk is, beveiligt u met een back-upverbinding en eigen maatregelen.
2. U vrijwaart ons voor aanspraken van derden, waaronder uw klanten, gasten en medewerkers, die verband houden met uw gebruik van de dienst.
3. Partners en wederverkopers werken alleen met ons samen op basis van een aparte partnerovereenkomst. Zonder die overeenkomst mag u onze diensten niet doorverkopen of onder eigen naam aanbieden.

Bijlage. Modelformulier voor herroeping

Alleen voor consumenten. Wilt u gebruikmaken van uw bedenktijd, dan kunt u dit formulier invullen en mailen naar support@internetviademast.nl. Een gewone e-mail met dezelfde gegevens is ook goed.

Aan: Internet via de Mast, Groen van Prinstererstraat 5, 8862 AA Harlingen,
support@internetviademast.nl

Hierbij deel ik u mee dat ik onze overeenkomst over de levering van de volgende dienst of het volgende product herroep.

Dienst of product:

Besteld op / ontvangen op:

Ordernummer (als u dat heeft):

Naam:

Postcode en huisnummer:

Telefoonnummer:

Datum:

Internet via de Mast, versie 10 september 2026.