

## Compensatie bij een volledige onderbreking van uw diensten

Per 1 juni 2017 kunt u bij Vrieservice financiële compensatie krijgen voor netwerkstoringen. Om in aanmerking te komen voor een compensatie moet u rekening houden met de volgende zaken:

- De storing duurt langer dan 12 uur
- Er is sprake van een volledige onderbreking van uw diensten
- Aanvraag van compensatie uiterlijk binnen 30 dagen na de storing

### Hoeveel compensatie kunt u aanvragen?

De hoogte van de compensatie is wettelijk vastgelegd. Voor netwerkstoringen korter dan 12 uur kunt u geen vergoeding aanvragen. Voor langere netwerkstoringen kunt u voor iedere storingsdag één dag abonnementskosten terugkrijgen van de diensten waar u geen gebruik van hebt kunnen maken.

Eén dag staat in dit geval gelijk aan 1/30e deel van uw abonnementskosten.

Storingsduur	Hoogte compensatie
Tussen 0 en 12 uur	Geen compensatie
Tussen 12 en 24 uur	1 / 30e deel
Tussen 24 en 48 uur	2 / 30e deel
Tussen 48 en 72 uur	3 / 30e deel
Hele maand	30 / 30e deel

### Hebt u recht op compensatie?

Vraag 1 - Is uw storing inmiddels opgelost?	Vraag 2 - Heeft de storing volgens u langer dan 12 uur geduurd?	Vraag 3 - Was uw dienst volledig onderbroken door een storing in het netwerk?*
Ja. Ga naar vraag 2.	Ja. Ga naar vraag 3.	Ja. <a href="#">Neem contact met ons op.</a>
Nee. U kunt pas nadat uw storing is verholpen compensatie aanvragen. De hoogte van deze compensatie is namelijk afhankelijk van de storingsduur.	Nee. Helaas kunt u geen compensatie aanvragen. Er is wettelijk vastgelegd dat u recht hebt op compensatie bij storingen die langer duren dan 12 uur.	Nee. U kunt in dit geval geen compensatie aanvragen. Er is wettelijk vastgelegd dat u alleen recht op compensatie hebt als uw dienst langer dan 12 uur volledig onderbroken is geweest door een storing in het netwerk.

\* Een volledige dienstonderbreking betekent dat u helemaal geen gebruik hebt kunnen maken van uw dienst. De oorzaak hiervan moet in het KPN netwerk liggen, niet binnen uw eigen hardware of software.

