

ALGEMENE VOORWAARDEN CAIWAY



Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel voor Haaglanden onder nr. 27237487.

In de loop van 2019, niet eerder dan op 1 april 2019, zal CAIW Diensten B.V. opgaan in DELTA Fiber Nederland B.V. en zal de dienstverlening door DELTA Fiber Nederland B.V. worden uitgevoerd. Daarbij blijft de merknaam Caiway in gebruik; deze naam zal worden gebruikt in deze Algemene Voorwaarden.

In deze Algemene Voorwaarden zijn ten opzichte van de versie van 1 april 2016 alleen de bedrijfsgegevens gewijzigd.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes van en overeenkomsten met Caiway en de aan Caiway gelieerde ondernemingen die gebruik maken van deze Algemene Voorwaarden. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden kunnen alleen schriftelijk worden overeengekomen. Als een bepaling in deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt zullen alle andere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van kracht blijven.

De toepasselijkheid van algemene of specifieke voorwaarden van de Klant wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Inhoudsopgave

Artikel 1 Definities

Algemeen

Artikel 2 Totstandkoming van de Overeenkomst
Artikel 3 Levertijden
Artikel 4 Betaling en facturering
Artikel 5 Duur, opzegging en beëindiging van de Overeenkomst
Artikel 6 Aansprakelijkheid
Artikel 7 Overmacht
Artikel 8 Wijziging van deze Algemene Voorwaarden, Diensten en Zaken
Artikel 9 Overdracht
Artikel 10 Bescherming persoonlijke levenssfeer
Artikel 11 Kennisgevingen
Artikel 12 Geschillen en toepasselijk recht

Diensten

Artikel 13 Verantwoordelijkheid Klant
Artikel 14 Gebruiksbeperkingen
Artikel 15 Beschikbaarheid Diensten
Artikel 16 Opschorting of blokkering van de Dienst
Artikel 17 Toegangscodes
Artikel 18 Domeinnaam en IP adres
Artikel 19 Telefoonnummers
Artikel 20 Programmatuur

Zaken

A. Koop
Artikel 21 Levering
Artikel 22 Technische eisen
Artikel 23 Garantie
Artikel 24 Klachttermijnen
Artikel 25 Eigendomsvoorbehoud
Artikel 26 Installatie

B. Huur of bruikleen
Artikel 27 Terbeschikkingstelling Randapparatuur
Artikel 28 Eigendom en risico
Artikel 29 Verplichtingen Klant
Artikel 30 Verantwoordelijkheid CAIW

Netwerkaansluitpunt

Artikel 31 Levering Netwerkaansluitpunt
Artikel 32 Aanleg en instandhouding van het Netwerkaansluitpunt
Artikel 33 Gebruik van het Netwerkaansluitpunt

Levering van programma's

Artikel 34 Programmapakket
Artikel 35 Storingen

Overeenkomsten op afstand en buiten de verkooppriimte

Artikel 36 Levering
Artikel 37 Bedenktijd

Artikel 1

Definities

Caiway:

CAIW Diensten B.V., vestigingsadres Industriestraat 30, 2671 CT Naaldwijk, postadres Postbus 4033, 3102 GA Schiedam (in de loop van 2019 DELTA Fiber Nederland B.V.), en de aan Caiway gelieerde ondernemingen die van deze Algemene Voorwaarden gebruik maken.

Klant:

degene waarmee Caiway een Overeenkomst aangaat voor de levering van een Dienst of Zaak, of degene die daartoe een aanvraag indient.

Collectief Gebruik:

die gevallen waarin Caiway op grond van één enkele Overeenkomst aan meerdere eindgebruikers een Dienst ter beschikking stelt.

Overeenkomst:

de overeenkomst tussen Caiway en de Klant over de Dienst of Zaak.

Algemene Voorwaarden:

deze algemene voorwaarden Caiway.

Aanvullende Voorwaarden:

voorwaarden die naast deze Algemene Voorwaarden gelden voor een specifieke Dienst of Zaak en die deel uitmaken van de Overeenkomst. In het geval van strijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en de Aanvullende Voorwaarden prevaleren de Aanvullende Voorwaarden.

Actievoorwaarden:

voorwaarden die naast deze Algemene Voorwaarden en eventuele Aanvullende Voorwaarden gelden voor een specifieke actie en die deel uitmaken van de Overeenkomst. In het geval van strijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden, eventuele Aanvullende Voorwaarden en de Actievoorwaarden prevaleren de Actievoorwaarden.

Policies:

regels gesteld of onderschreven door Caiway over het gebruik van de Diensten, zoals de Fair Use Policy, de Misbruik Policy en Notice-and-Take-Down. Deze Policies zijn te raadplegen op de website van Caiway.

Dienst:

de elektronische communicatiediensten die door Caiway op grond van de Overeenkomst worden geleverd en die nader zijn omschreven in de betreffende Specificatie.

Specificatie:

omschrijving van een Dienst of Zaak en de bijbehorende vergoedingen, de eventuele Aanvullende Voorwaarden en de eventuele Actievoorwaarden.

Zaak:

de stoffelijke goederen die door Caiway op grond van de Overeenkomst worden geleverd.

Betaalde Informatie nummers:

nummers zoals bedoeld in de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen.

Netwerkaansluitpunt:

fysiek punt waarop toegang tot een openbaar elektronisch communicatienetwerk wordt geboden.

**Wachtwoord:**

een reeks van tekens die initieel door Caiway aan de Klant ter beschikking wordt gesteld, als onderdeel van een Toegangscade.

Toegangscade:

de door Caiway aan de Klant ter beschikking gestelde unieke identificatiegegevens en eventueel een Wachtwoord, benodigd voor het activeren of voor het gebruik van de Dienst.

Smartcard:

een door Caiway aan de Klant ter beschikking gestelde kaart, benodigd voor het gebruik van de Dienst.

Programmatuur:

alle door Caiway ter beschikking gestelde of geleverde software, met bijbehorende materialen en documentatie.

Randapparatuur:

apparaat, met bijbehorende materialen en documentatie, ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie, dat bestemd is om al dan niet rechtstreeks op Netwerkaansluitpunten aangesloten te worden.

Programma:

een elektronisch product met beeld- of geluids inhoud, dat duidelijk afgebakend is en als zodanig herkenbaar onder een afzonderlijke titel via een omroepdienst wordt verspreid.



ALGEMEEN

Artikel 2

Totstandkoming van de Overeenkomst

- 2.1** Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.
- 2.2** Een Dienst of Zaak moet worden aangevraagd of besteld volgens de door Caiway vastgestelde procedure.
- 2.3** Degene die namens een (rechts)persoon een aanvraag indient, moet op verzoek van Caiway zijn bevoegdheid tot vertegenwoordiging aan kunnen tonen. In het geval van een aanvraag door een rechtspersoon dient tevens op verzoek van Caiway een recent uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te worden verstrekt.
- 2.4** De Overeenkomst komt tot stand op het moment van de acceptatie van de aanvraag of van de bestelling door Caiway.
- 2.5** Voorafgaand aan de acceptatie wordt de aanvraag of bestelling door Caiway beoordeeld; Caiway kan hierbij een acceptatietoets (laten) uitvoeren.
- 2.6** Caiway kan de aanvraag of bestelling afwijzen of kan nadere voorwaarden, waaronder het verstrekken van een garantie, stellen.
- 2.7** Dit artikel is ook van toepassing bij verzoeken van de Klant om andere Diensten, naast of in plaats van de reeds afgenomen Diensten, te gaan leveren.

Artikel 3

Levertijden

- 3.1** Caiway levert binnen 30 dagen na het sluiten van de Overeenkomst, tenzij anders is aangegeven.

Artikel 4

Betaling en facturering

- 4.1** De Klant is voor de Diensten de door Caiway vastgestelde vergoedingen verschuldigd, zoals die zijn opgenomen in de Specificatie of op de website van Caiway.
- 4.2** De Klant is de volgende vergoedingen verschuldigd, afhankelijk van de Dienst:
- a.** eventueel eenmalige kosten zoals installatiekosten, verzend- en administratiekosten, activeringskosten of een waarborgsom bij het in huur of bruikleen ter beschikking stellen van Randapparatuur;
 - b.** een periodieke vaste vergoeding voor het abonnement voor de Dienst;
 - c.** eventueel periodiek in rekening gebrachte variabele kosten in verband met het gebruik van de Dienst.
- 4.3** De eenmalige kosten zijn door de Klant verschuldigd bij het aangaan van de Overeenkomst.
- 4.4** De abonnementskosten zijn bij vooruitbetaling verschuldigd vanaf het moment dat Caiway een Dienst ter beschikking stelt.
- 4.5** Variabele kosten die verband houden met het gebruik van de Dienst en eventuele andere vergoedingen zijn achteraf verschuldigd.

- 4.6** Caiway kan voor sommige Diensten een standaard gebruikslimiet toepassen, zoals een bellimiet. Dergelijke limieten kunnen door Caiway worden aangepast. Als Caiway daartoe aanleiding ziet, kan zij een verdere limitering toepassen voor de Klant.
- 4.7** Vergoedingen zullen door de Klant worden voldaan via automatische incasso of op factuur (voor zover deze mogelijkheid door Caiway wordt geboden). Facturen dienen binnen een termijn van 30 dagen, te rekenen vanaf de factuurdatum, voldaan te worden, tenzij door Caiway op de factuur een andere termijn wordt aangegeven. In het geval van automatische incasso is de Klant verplicht om ervoor te zorgen dat er voldoende saldo op de betreffende rekening aanwezig is. Caiway kan gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling verlangen, wanneer er omstandigheden optreden die het naar het oordeel van Caiway onaannemelijk maken dat de Klant aan zijn betalingsverplichtingen zal voldoen, als de Klant in een beperkt tijdsbestek ongebruikelijk hoge kosten maakt of als de Klant geen vast woonadres heeft in Nederland.
- 4.8** Caiway kan kosten in rekening brengen als de Klant op andere wijze dan met behulp van automatische incasso betaalt.
- 4.9** Bij Diensten met variabele kosten in verband met het gebruik van de Dienst kan Caiway een tussentijdse factuur doen uitgaan, als het gebruik van de Dienst leidt tot een naar het oordeel van Caiway bovengemiddeld hoog factuurbedrag.
- 4.10** Tenzij anders aangegeven zijn alle door Caiway gepubliceerde vergoedingen inclusief eventueel verschuldigde BTW maar exclusief andere heffingen van welke aard dan ook die van overheidswege worden opgelegd en ook exclusief eventuele bedragen die wegens het gebruik van elektronische communicatievoorzieningen of het gebruik van bepaalde diensten door de Klant aan derden zijn verschuldigd.
- 4.11** Voor de vaststelling van de door de Klant verschuldigde vergoedingen is de administratie van Caiway bepalend, tenzij de Klant tegenbewijs levert.

- 4.12** Voor levering van Zaken geldt dat betaling dient plaats te vinden voor of bij aflevering, op de door Caiway aangegeven wijze.
- 4.13** Indien is overeengekomen dat betaling van een Zaak niet plaatsvindt voor of bij aflevering, dient betaling te gebeuren aan de hand van de factuur, binnen 8 dagen na de factuurdatum, op de door Caiway aangegeven wijze.
- 4.14** Bij overschrijding van een betalingstermijn of het mislukken van een automatische incasso kan Caiway, zonder dat er een nadere aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente aan de Klant in rekening brengen. Tevens kan Caiway per aanmaning administratieve kosten in rekening brengen.
- 4.15** Caiway is te allen tijde gerechtigd de in de artikelen 4.1 en 4.2 bedoelde vergoedingen te wijzigen of aan te vullen. De artikelen 8.1 en 8.2 zijn hierbij van toepassing.
- 4.16** Als de Klant tekortschiet in de nakoming van enige verplichting op grond van de Overeenkomst dan wel deze Algemene Voorwaarden, de Aanvullende Voorwaarden of de Actievoorwaarden, is de Klant verplicht om aan Caiway alle eventueel gemaakte buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten te vergoeden, waaronder de kosten van rechtsbijstand.
- 4.17** Als er sprake is van in rekening gebrachte rente of kosten, zal een betaling van de Klant in de eerste plaats dienen om deze rente of kosten te voldoen. De hoofdsom blijft, voor zover die niet is voldaan, dan nog steeds verschuldigd.
- 4.18** Klachten over de hoogte van een factuur of het geïncasseerde bedrag dienen binnen 30 dagen na factuurdatum of datum van incassering schriftelijk bij Caiway te worden ingediend. Na die periode wordt de klant geacht akkoord te zijn met de in rekening gebrachte of geïncasseerde bedragen.

- 4.19** Een klacht over de hoogte van de gefactureerde of geïncasseerde bedragen schort de betalingsverplichting van de Klant niet op. Echter, de Klant die niet handelt voor bedrijfs- of beroepsdoeleinden is gerechtigd tot opschorting van de betaling van gefactureerde of geïncasseerde bedragen voor zover die betrekking hebben op het gebruik van Betaalde Informatie nummers, mits hij bij Caiway schriftelijk binnen de daartoe gestelde termijn een klacht over de factuur of incasso heeft ingediend en voorts mits hij bij de aangewezen Geschillencommissie zijn klacht aanhangig heeft gemaakt en hij Caiway daarvan schriftelijk op de hoogte stelt.

Artikel 5

Duur, opzegging en beëindiging van de Overeenkomst

- 5.1** Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald wordt de Overeenkomst in eerste instantie aangegaan voor een bepaalde tijd en kan deze tegen het einde van de looptijd, zowel schriftelijk of op een andere daartoe door Caiway aangegeven wijze door de Klant, of schriftelijk door Caiway, worden opgezegd, met inachtneming van een termijn van tenminste een maand. Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald wordt de Overeenkomst na deze bepaalde tijd verlengd en kan deze steeds, zowel schriftelijk of op een andere daartoe door Caiway aangegeven wijze door de Klant, of schriftelijk door Caiway, worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste een maand.
- 5.2** Caiway behoudt zich het recht voor om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden door middel van een aangetekende brief aan de Klant, als:
- a.** de Klant een verplichting uit de Overeenkomst of enige andere overeenkomst met Caiway, deze Algemene Voorwaarden, de Aanvullende Voorwaarden of de Actievoorwaarden niet nakomt en ook na een ingebrekestelling door Caiway met de nakoming van die betreffende verplichting in gebreke blijft. Een ingebrekestelling is niet vereist in die gevallen, waarin deze op grond van de wet niet als voorwaarde voor het intreden van verzuim is gesteld;
 - b.** de Klant een verplichting uit de Overeenkomst of enige andere overeenkomst met Caiway, deze Algemene Voorwaarden, de Aanvullende Voorwaarden of de Actievoorwaarden niet nakomt, die zo wezenlijk is dat in redelijkheid niet van Caiway kan worden verlangd dat de Overeenkomst wordt voortgezet, waaronder overtredingen van artikel 14, 17, 20, 27 of 29 van deze Algemene Voorwaarden;
 - c.** aan de Klant voorlopige of definitieve surseance van betaling dan wel schuldsanering is verleend of een gerechtelijke aanvraag daartoe is ingediend;
 - d.** de Klant failliet is verklaard of een gerechtelijke aanvraag daartoe is ingediend.
- 5.3** Vergoedingen die reeds zijn betaald of betaald hadden moeten zijn blijven ingeval van ontbinding overeenkomstig het in artikel 5.2 bepaalde verschuldigd. Tevens is de Klant aan Caiway de vergoedingen verschuldigd die gedurende de oorspronkelijke looptijd van de Overeenkomst verschuldigd zouden zijn geworden.
- 5.4** Alle vorderingen van Caiway op de Klant worden op het moment van beëindiging direct opeisbaar.
- 5.5** Binnen 14 dagen na beëindiging van de Overeenkomst om wat voor reden dan ook dient de Klant eventueel door Caiway in huur of bruikleen ter beschikking gestelde Randapparatuur te retourneren op de door Caiway aangegeven wijze. Artikel 27.4 is hierbij van toepassing. Ook is de Klant dan verplicht de Programmatuur uit zijn computersysteem te verwijderen en dit op verzoek binnen de genoemde termijn schriftelijk aan Caiway te bevestigen.
- 5.6** Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van de Overeenkomst bestaan.

Artikel 6

Aansprakelijkheid

- 6.1** Caiway is tegenover de Klant aansprakelijk voor schade als gevolg van een aan Caiway toe te rekenen tekortkoming, dit voor zover de wet dat bepaalt en de aansprakelijkheid in deze Algemene Voorwaarden niet wordt beperkt of uitgesloten. De in deze Algemene Voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid van Caiway blijven buiten toepassing als en voor zover de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Caiway.
- 6.2** Bij een Overeenkomst voor levering van een Dienst is Caiway slechts aansprakelijk voor directe schade die de Klant lijdt als gevolg van een aan Caiway toe te rekenen tekortkoming bij de uitvoering van die Overeenkomst tot een bedrag van euro 5.000,- per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen. Als de aansprakelijkheid van Caiway door verscheidene Klanten voor dezelfde gebeurtenis of voor een aantal met elkaar samenhangende gebeurtenissen kan worden ingeroepen, geldt verder dat de totale vergoeding zich tot een bedrag van euro 500.000,- beperkt, waarbij de vergoeding pro rata per Klant wordt berekend aan de hand van de omvang van zijn vordering in het geheel van vorderingen.
- 6.3** Bij een Overeenkomst die dient tot levering van een Zaak is bij de onder lid 1 bedoelde schade de vergoeding van Caiway per gebeurtenis beperkt tot het bedrag van de factuurwaarde.
- 6.4** In geval van zaakschade is de aansprakelijkheid van Caiway in afwijking van de artikelen 6.2 en 6.3 beperkt tot een bedrag van euro 10.000,- per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen.
- 6.5** In geval van schade ten gevolge van dood of letsel is de aansprakelijkheid van Caiway in afwijking van de artikelen 6.2 en 6.3 beperkt tot een bedrag van euro 100.000,- per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen.
- 6.6** Caiway is in geen geval aansprakelijk voor enige indirecte of gevolgschade, waaronder mede maar niet uitsluitend wordt begrepen schade door bedrijfsstagnatie, gegevensverlies of gegevensaanastasting, financiële of commerciële verliezen of gederfde winst.
- 6.7** De Klant is aansprakelijk voor schade die Caiway lijdt als gevolg van enige handelwijze in strijd met de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden, Aanvullende Voorwaarden of Actievoorwaarden.
- 6.8** De Klant draagt de volledige verantwoordelijkheid voor het gebruik dat van de Dienst, het Netwerkaansluitpunt, de Randapparatuur, de Programmatuur, de Toegangscode, de Smartcard, het telefoonnummer of de geleverde Zaak wordt gemaakt. De Klant vrijwaart Caiway tegen aanspraken van derden voortvloeiend uit dit gebruik.
- 6.9** Caiway is niet verantwoordelijk voor het verloren gaan van gegevens van de Klant die de Klant zelf in beheer heeft, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. De Klant dient zelf te zorgen voor adequate beveiliging en back-up van die gegevens.
- 6.10** Eventuele aanspraken dienen binnen een jaar na het ontstaan van de aanspraak geldend gemaakt te worden, anders vervalt de aanspraak.

Artikel 7

Overmacht

- 7.1** Een tekortkoming in de levering van Diensten of Zaken is niet aan Caiway toe te rekenen als deze niet door de schuld van Caiway is ontstaan en ook niet op grond van de wet, een rechtshandeling of de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen voor rekening van Caiway komt. In dat geval is er sprake van overmacht en hieronder wordt onder meer verstaan: storingen of onderbrekingen in onderdelen van de infrastructuur, overheidsmaatregelen en onvoorziene technische complicaties.
- 7.2** In het geval van overmacht vervallen de betreffende uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen van Caiway, waaronder de verplichting tot levering van Diensten of Zaken, gedurende de duur van de overmacht. Caiway is in dat geval geen schadevergoeding aan de Klant verschuldigd. Caiway zal de Klant zo spoedig mogelijk in kennis stellen als er sprake is van overmacht.

Artikel 8

Wijziging van deze Algemene Voorwaarden, Diensten en Zaken

- 8.1** Caiway kan deze Algemene Voorwaarden, de Aanvullende Voorwaarden of Actievoorwaarden dan wel de Specificatie, het Netwerkaansluitpunt, de Programmatuur, de Toegangscode, de Smartcard of de benodigde Randapparatuur wijzigen of aanvullen. Wijzigingen en aanvullingen zullen schriftelijk of via de website aan de Klant worden bekendgemaakt en zullen worden ingevoerd op een door Caiway te bepalen moment. De Klant dient dat wat als gevolg van de wijziging of aanvulling overbodig wordt bij Caiway in te leveren op de door Caiway aan te geven manier.

- 8.2** Als de Klant een wijziging of aanvulling, die objectief gezien een verslechtering voor de Klant inhoudt, niet wenst te accepteren, kan hij de Overeenkomst op deze grond telefonisch of schriftelijk opzeggen op de door Caiway aangegeven manier, tot het aangekondigde moment waarop Caiway de wijziging of aanvulling van kracht laat zijn. Caiway beëindigt de Overeenkomst dan met ingang van het aangekondigde moment van wijziging of aanvulling.
- 8.3** De Klant zal op verzoek van Caiway alle medewerking verlenen die nodig is om wijzigingen of aanvullingen van de Specificatie, het Netwerkaansluitpunt, de Programmatuur, de Toegangscode, de Smartcard of de benodigde Randapparatuur aan te brengen, zonder dat Caiway ter zake enige vergoeding is verschuldigd.

Artikel 9

Overdracht

- 9.1** Caiway is gerechtigd haar rechten en plichten voortvloeiend uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde.

Artikel 10

Bescherming persoonlijke levenssfeer

- 10.1** De persoonsgegevens die door de Klant bij het aangaan van de Overeenkomst moeten worden verstrekt worden door Caiway verwerkt om de Overeenkomst uit te kunnen voeren en worden verwerkt in overeenstemming met de door Caiway op de website bekendgemaakte privacyverklaring. Caiway kan de persoonsgegevens van de Klant gebruiken om informatie te verstrekken over de Dienst of Zaak.
- 10.2** De persoonsgegevens van de Klant worden onder meer verwerkt, en eventueel aan derden verstrekt, voor het (doen) uitvoeren van een acceptatietoets en daarnaast voor opname in een abonneelijst of abonnee-informatiedienst als de Klant hiervoor zijn toestemming heeft gegeven.
- 10.3** Caiway zal de persoonsgegevens niet langer verwerken dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor zij verwerkt worden en tevens niet langer dan wettelijk is toegestaan.
- 10.4** Caiway kan ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst telefoongesprekken met de Klant registreren.
- 10.5** Caiway kan in verband met beveiligingsdoeleinden video opnamen maken in de bedrijfsruimtes en op de bedrijfsterreinen.

Artikel 11

Kennisgevingen

- 11.1** Kennisgevingen die Caiway in het kader van de Overeenkomst doet kunnen zowel per e-mail als per post verzonden worden. Alle kennisgevingen die door Caiway aan de Klant zijn verzonden via het door Caiway uitgegeven e-mailadres of het door de Klant opgegeven postadres worden geacht de Klant te hebben bereikt. De Klant is verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven van wijzigingen in zijn postadres en voor het tijdig ophalen van zijn e-mail.

Artikel 12

Geschillen en toepasselijk recht

- 12.1** Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de totstandkoming of uitvoering van Overeenkomsten waarin internet- of telefoniediensten worden geleverd kunnen, zowel door de Klant die niet handelt voor bedrijfs- of beroepsdoeleinden als door Caiway, worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl) in overeenstemming met het geldende reglement.
- 12.2** Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de totstandkoming of de uitvoering van Overeenkomsten waarin Programma's worden geleverd kunnen, zowel door de Klant die niet handelt voor bedrijfs- of beroepsdoeleinden als door Caiway, worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Centrale Antenne Inrichtingen, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl) in overeenstemming met het geldende reglement.

- 12.3** Een geschil wordt alleen door Caiway in behandeling genomen als de Klant het geschil binnen 30 dagen na het ontstaan van zijn klacht schriftelijk aan Caiway heeft voorgelegd. Caiway zal binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal aan de Klant binnen deze termijn schriftelijk worden medegedeeld wanneer er uiterlijk schriftelijk inhoudelijk zal worden gereageerd.
- 12.4** Wanneer de Klant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie is Caiway hieraan gebonden. Als Caiway een geschil aan de Geschillencommissie wil voorleggen, vraagt zij de Klant schriftelijk zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Als de Klant niet binnen deze termijn reageert acht Caiway zich vrij om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- 12.5** Wendt de Klant zich niet tot de Geschillencommissie maar tot de gewone rechter, dan dient hij dit te doen binnen één jaar nadat hij het geschil op de wijze die in artikel 12.3 is bedoeld aan Caiway heeft voorgelegd.
- 12.6** Alle overige geschillen, die naar aanleiding van of in verband met de Overeenkomst tussen partijen ontstaan, kunnen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te 's-Gravenhage.
- 12.7** Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

DIENSTEN

Artikel 13

Verantwoordelijkheid Klant

- 13.1** De Klant draagt zelf zorg voor installatie van de Programmatuur en de Randapparatuur die nodig is voor de realisatie van de Dienst, tenzij Caiway en de Klant daarover een andere afspraak hebben gemaakt.
- 13.2** De Klant is ervoor verantwoordelijk dat hij voor de Dienst, voor zover van toepassing, beschikt over geschikte Randapparatuur, een geschikte elektronische communicatieverbinding en een geschikt Netwerkaansluitpunt. Caiway kan voor de Randapparatuur, de elektronische communicatieverbinding en het Netwerkaansluitpunt en het gebruik dat ervan wordt gemaakt nadere, de Klant bindende, aanwijzingen geven.
- 13.3** Als Caiway vaststelt dat het gebruik van de Dienst of de Randapparatuur van de Klant de goede werking van het netwerk of de werking van een Dienst verstoort, is Caiway gerechtigd het Netwerkaansluitpunt of de toegang tot de Dienst voor de Klant onmiddellijk buiten werking te (laten) stellen.
- 13.4** Als Caiway Randapparatuur ter beschikking stelt gelden tevens de voorwaarden voor huur of bruikleen zoals die elders in deze Algemene Voorwaarden, in Aanvullende Voorwaarden of in Actievoorwaarden zijn bepaald.
- 13.5** Caiway is niet aansprakelijk voor gebreken of tekortkomingen in de Programmatuur, de Randapparatuur, de gebruikte elektronische communicatieverbinding of het Netwerkaansluitpunt van welke aard dan ook. Dergelijke gebreken of tekortkomingen ontheffen de Klant niet van de betalingsverplichtingen die volgens artikel 4 op hem rusten, tenzij in de Overeenkomst of in deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk anders is bepaald.

13.6 De Klant is verantwoordelijk voor al het gebruik dat van de Dienst wordt gemaakt. De Klant is verantwoordelijk voor al het gebruik dat van het aan hem ter beschikking gestelde Netwerkaansluitpunt, het telefoonnummer of de Randapparatuur wordt gemaakt.

13.7 De Klant is zelf verantwoordelijk voor het controleren van wijzigingen in zijn persoonlijke instellingen via de websites van Caiway.

Artikel 14

Gebruiksbeperkingen

14.1 Het is de Klant niet toegestaan de Dienst te gebruiken of te doen gebruiken in strijd met de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden, Aanvullende Voorwaarden of Actievoorwaarden of aanwijzingen als bedoeld in artikel 13.2, dan wel in strijd met enige toepasselijke wettelijke bepaling, met rechten van Caiway of die van derden (waaronder andere Klanten en andere aangeslotenen op een elektronisch communicatienetwerk in of buiten Nederland).

14.2 Meer in het bijzonder is het de Klant niet toegestaan:

- a.** de intellectuele eigendomsrechten van derden te schenden;
- b.** in strijd met wettelijke bepalingen gegevens op te halen, te gebruiken of te verspreiden;
- c.** zonder toestemming van de betreffende derde gegevens van derden te veranderen, te wissen of onbruikbaar te maken dan wel gegevens aan gegevens van derden toe te voegen;

d. computervirussen en dergelijke te verspreiden;

e. het ongevraagd, al dan niet in grote hoeveelheden, verzenden van ongewenste berichten per e-mail of in nieuwsgroepen op het internet;

f. berichten te zenden naar andere aangeslotenen op een elektronisch communicatienetwerk die ondubbelzinnig hebben verzocht daarvan verschoond te blijven.

14.3 De Klant is voor het gebruik van internet verplicht de algemeen aanvaarde gedragsregels voor het gebruik van internet en eventuele andere richtlijnen die Caiway bekendmaakt, waaronder aanwijzingen op grond van artikel 13.2 en waaronder de Policies, na te leven.

14.4 Caiway is gerechtigd de Dienst te beëindigen, op te schorten of te blokkeren bij een vermoeden van overtreding van een strafrechtelijke bepaling of bij overtreding van het gestelde in de artikelen 14.2 of 14.3 bij het gebruikmaken van de Dienst.

14.5 De Klant is verplicht de Dienst te gebruiken in overeenstemming met de abonnementsvorm die hij heeft gekozen binnen het daarbij aangegeven doel. De Klant verplicht zich daarbij de gebruiksbeperkingen en aanwijzingen die Caiway heeft gesteld op grond van artikel 13.2 en de Policies na te leven. Als de Klant de eventueel bij een abonnementsvorm behorende gebruikslimieten overschrijdt, dan wel de aanwijzingen van Caiway op grond van de Policies niet opvolgt, kan Caiway de eventuele meerkosten verbonden aan het extra gebruik in rekening brengen of de Dienst (tijdelijk) blokkeren. Tevens kan Caiway de toegang tot bepaalde faciliteiten behorende bij de Dienst, zoals een homepage van de Klant, (tijdelijk) blokkeren, als het gebruik van deze faciliteiten tot storingen of vertragingen kan leiden.

- 14.6** Het is de Klant niet toegestaan om gebruik te maken van diensten die niet in de Overeenkomst zijn begrepen of om gebruik te maken van Diensten zonder de daarvoor vastgestelde vergoeding te betalen, tenzij de Klant gerechtigd is tot opschorting van de betaling op grond van artikel 4.19.
- 14.7** De Klant is niet gerechtigd om zijn rechten of verplichtingen op grond van de Overeenkomst aan anderen over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Caiway.
- 14.8** De Dienst mag uitsluitend worden gebruikt op het adres zoals aangegeven door de Klant bij het aangaan van de Overeenkomst, tenzij op enige wijze het tegendeel blijkt, dit bij de Dienst vermeld wordt of tenzij Caiway toestemming heeft gegeven voor gebruik op een ander adres, bijvoorbeeld in geval van verhuizing.
- 14.9** Als de Klant verhuist naar een adres waar de Dienst beschikbaar is wordt de Overeenkomst op het nieuwe adres voortgezet, mits Caiway hiertoe toestemming heeft verleend. De Klant moet zo'n verhuizing tijdig melden bij Caiway.
- 14.10** Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen is het de Klant niet toegestaan de Dienst ter beschikking te stellen aan derden, anders dan op het bij Caiway bekende adres en mits binnen huiselijke kring.

Artikel 15

Beschikbaarheid Diensten

- 15.1** Caiway zal proberen onderbrekingen (als gevolg van onderhoudswerkzaamheden of anderszins), storingen of andere fouten in de Dienst zoveel mogelijk te beperken, echter alleen voor zover zij daarop enige invloed kan uitoefenen. Caiway garandeert niet een ononderbroken, storingvrij of foutloos gebruik of functioneren van de Dienst en aanvaardt daarvoor geen enkele aansprakelijkheid, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 15.2** De Klant erkent dat de beschikbaarheid van de Dienst onder meer afhankelijk kan zijn van programma-aanbieders, het telefoonnet, het publieke internet en de stroomvoorziening. De Klant aanvaardt dat de kwaliteit van de Dienst niet kan worden gegarandeerd.
- 15.3** De mogelijkheid van het doen van noodoproepen, zoals naar 112, met daarbij het meesturen van locatiegegevens, en de eventuele koppeling van een alarminstallatie met een meldkamer, kan niet door Caiway worden gegarandeerd. De Klant dient dit te betrekken in zijn oordeel om al dan niet een ander telefonieabonnement te behouden.
- 15.4** Onderbrekingen, storingen of andere tekortkomingen in het functioneren van de Dienst van welke aard dan ook of een vermoeden daarvan kunnen door de Klant telefonisch, per e-mail of per post worden gemeld bij Caiway. Caiway is, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, niet verplicht naar aanleiding van de hier bedoelde meldingen binnen een bepaalde periode actie te ondernemen of de gemelde storingen, onderbrekingen of fouten binnen een bepaalde periode te verhelpen.

- 15.5** De Klant is desgevraagd verplicht om door Caiway aangewezen personen toegang te verschaffen tot het Netwerkaansluitpunt, de Randapparatuur, de Smartcard, de Programmatuur of de elektronische communicatieverbindingen, voor zover dit naar het oordeel van Caiway van belang is voor de uitvoering van werkzaamheden of het uitvoeren van controles.
- 15.6** De Klant zal Caiway alle medewerking verlenen om onderbrekingen, storingen of andere tekortkomingen in de Dienst, de in huur of bruikleen gegeven Randapparatuur of in het Netwerkaansluitpunt te verhelpen, zonder dat daarvoor aanspraak op een vergoeding bestaat.
- 15.7** De kosten van de storingsopheffing komen voor rekening van de Klant en zullen overeenkomstig artikel 4.7 in rekening worden gebracht, als de storing naar de mening van Caiway het gevolg is van onoordeelkundig gebruik van de Dienst door de Klant, of anderszins toe te rekenen is aan Klant. Dit is ook het geval als de storing wordt veroorzaakt door het gebruik van het Netwerkaansluitpunt, de Randapparatuur, Programmatuur of verbindingen die onder de verantwoordelijkheid van de Klant vallen.

Artikel 16

Opschorting of blokkering van de Dienst

- 16.1** Caiway is, naast haar bevoegdheden tot beëindiging van de Overeenkomst volgens het bepaalde in artikel 5, zonder dat daartoe een voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling is vereist, gerechtigd de Dienst geheel of gedeeltelijk te blokkeren, als de Klant tekort schiet in de nakoming van een verbintenis uit de Overeenkomst of enige andere Overeenkomst met Caiway respectievelijk deze Algemene Voorwaarden, de Aanvullende Voorwaarden, Actievoorwaarden of Policies. Vergoedingen op grond van artikel 4 zijn gedurende de periode van blokkering op normale wijze verschuldigd.
- 16.2** Caiway zal de blokkering opheffen als de Klant alsnog aan zijn verplichtingen voldoet en alle met de deblokkering te maken hebbende vergoedingen heeft betaald.

Artikel 17

Toegangscodes

Als Caiway voor een Dienst een Toegangscodes of Smartcard ter beschikking stelt geldt het volgende.

- 17.1** Als een Wachtwoord onderdeel uitmaakt van de Toegangscodes, dan is de Klant verplicht dat Wachtwoord direct na ontvangst en daarna regelmatig te wijzigen. Een Toegangscodes en een Smartcard zijn persoonlijk en niet overdraagbaar.

17.2 De Klant is volledig verantwoordelijk voor het gebruik dat van de aan hem ter beschikking gestelde Toegangscode en Smartcard wordt gemaakt. Het is de Klant niet toegestaan om zijn Toegangscode aan derden ter beschikking te stellen. Als Caiway constateert dat meerdere personen gebruik maken van de Toegangscode van de Klant, kan Caiway de Dienst blokkeren of andere maatregelen treffen om dit onbevoegd gebruik te voorkomen.

17.3 Caiway is door de Klant geautoriseerd om alle berichten, gegevens en opdrachten te verwerken of te verzenden die met behulp van de Toegangscode worden aangeboden, zonder dat Caiway verplicht is om de inhoud, herkomst of echtheid van zulke berichten, data en opdrachten te onderzoeken.

17.4 De Klant zal alle noodzakelijke veiligheidsmaatregelen treffen om te verzekeren dat de vertrouwelijkheid van de Toegangscode is gewaarborgd en dat daarvan geen onbevoegde personen kennis kunnen nemen.

17.5 Bij Collectief Gebruik worden door Caiway meerdere Toegangscodes of Smartcards ter beschikking gesteld. De Klant staat ervoor in dat de afzonderlijke eindgebruikers aan wie deze Toegangscodes of Smartcards ter beschikking worden gesteld waar van toepassing de artikelen 17.1, 17.2 en 17.4 zullen naleven.

17.6 Caiway zal een Toegangscode of Smartcard op verzoek van de Klant tegen de daarvoor geldende vergoeding blokkeren respectievelijk een vervangende Toegangscode of Smartcard ter beschikking stellen.

Artikel 18

Domeinnaam en IP-adres

Als overeengekomen is dat Caiway de aanvraag van een domeinnaam of van een of meer IP-adressen voor de Klant zal verzorgen geldt het volgende.

18.1 Caiway vervult voor de aanvraag slechts een bemiddelende rol en kan niet garanderen dat de aangevraagde domeinnaam of IP-adressen ook worden verleend. Op de aanvraag en het gebruik van een domeinnaam of IP-adressen zijn de geldende regels en procedures van de instanties waar Caiway de aanvraag indient van toepassing. Die instanties beslissen over het al dan niet toekennen van de aanvragen.

18.2 Caiway zal slechts overgaan tot aanvraag van de domeinnaam of IP-adressen nadat zij de voorgeschreven documenten en de verschuldigde vergoedingen heeft ontvangen.

18.3 Domeinnamen en IP-adressen worden geregistreerd op naam van de Klant.

18.4 De Klant vrijwaart Caiway tegen iedere aanspraak van derden die verband houdt met de aanvraag en het gebruik van de domeinnaam.

Artikel 19

Telefoonnummers

Als Caiway een telefoonnummer ter beschikking stelt geldt het volgende.

- 19.1** Als de Klant al een telefoonnummer voor een vaste verbinding in gebruik heeft bij het aangaan van de Overeenkomst, kan hij bij Caiway een verzoek indienen tot behoud van dat telefoonnummer. Caiway zal zo'n verzoek alleen in behandeling nemen als er geen belemmeringen zijn om het telefoonnummer te laten behouden. De Klant dient in dat geval de procedure te volgen zoals die door Caiway is aangegeven. Caiway bemiddelt hierbij slechts ten behoeve van de Klant; de overdracht van het telefoonnummer naar Caiway dient te worden uitgevoerd door de voormalige aanbieder van de Klant.
- 19.2** Caiway kan een aan de Klant in gebruik gegeven telefoonnummer wijzigen als dit om technische redenen noodzakelijk is of van overheidswege wordt bepaald.
- 19.3** Het in gebruik geven van het telefoonnummer wordt automatisch beëindigd bij beëindiging van de Overeenkomst, tenzij de Klant tijdig een verzoek bij zijn nieuwe aanbieder indient tot behoud van het telefoonnummer en er geen belemmeringen hiertoe aanwezig zijn.

Artikel 20

Programmatuur

Als Caiway Programmatuur ter beschikking stelt om een Dienst te kunnen gebruiken of als onderdeel van een Zaak of levert op basis van een Overeenkomst geldt het volgende.

- 20.1** Alle intellectuele eigendomsrechten van de Programmatuur blijven onverkort berusten bij Caiway of de oorspronkelijke rechthebbende en worden op geen enkele wijze aan de Klant overgedragen.
- 20.2** De Klant verkrijgt een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht om de Programmatuur te gebruiken - als dat van toepassing is uitsluitend voor de Dienst of Zaak- zoals bepaald in eventuele bijbehorende licentievoorwaarden. De Klant is verplicht om alle bepalingen in de desbetreffende licentievoorwaarden na te leven.
Als er geen specifieke voorwaarden zijn gesteld gelden in ieder geval de artikelen 20.3 en 20.4 en wordt, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, de broncode van de Programmatuur niet aan de Klant ter beschikking gesteld.
- 20.3** Caiway kan de Klant over het gebruik van de Programmatuur nadere, de Klant bindende, instructies geven. Daarnaast is het de Klant, behalve bij voorafgaande schriftelijke toestemming van Caiway, niet toegestaan de Programmatuur:

- a. geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen anders dan door deze te laden op zijn PC of, als dat van toepassing is, de voor de Dienst gebruikte Randapparatuur;
- b. voor zover van toepassing, voor andere doeleinden dan voor het gebruik van de Dienst te gebruiken;
- c. te wijzigen, aan te vullen of om te zetten in brontaal;
- d. aan derden ter beschikking te stellen.

20.4 Caiway garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking of foutloos zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Caiway sluit iedere aansprakelijkheid daarvoor uit.

ZAKEN

A. Koop

De onderstaande bepalingen zijn van toepassing als Caiway Zaken levert op grond van een Overeenkomst.

Artikel 21

Levering

- 21.1** Tenzij anders is overeengekomen, gebeurt de levering via postbezorging of in de winkel van Caiway.
- 21.2** De Klant is verplicht een Zaak af te nemen op het moment waarop deze voor hem ter beschikking staat.
- 21.3** Indien de Klant de afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies, noodzakelijk voor de levering, zal de Zaak worden opgeslagen voor rekening en risico van de Klant. Voor de Zaak dan aan hem wordt afgeleverd kan Caiway opslagkosten in rekening brengen.

Artikel 22

Technische eisen

- 22.1** Indien de Zaak buiten Nederland wordt gebruikt is Caiway er niet voor verantwoordelijk of de Zaak voldoet aan de technische eisen of normen die worden gesteld door wetten of bepalingen in het land waar de Zaak zal worden gebruikt.
- 22.2** Caiway garandeert niet dat de Zaak geschikt is voor gebruik van diensten van andere aanbieders of op een netwerk waar Caiway geen diensten aanbiedt.

Artikel 23

Garantie

- 23.1** Voor de door Caiway geleverde Zaak geldt de fabrieksgarantie gedurende de periode en onder de voorwaarden zoals die door de producent van de desbetreffende Zaak zijn opgegeven.
- 23.2** Als de producent geen opgave zoals bedoeld in artikel 23.1 heeft gedaan geldt de garantie voor een periode van zes maanden, onder de volgende voorwaarden.
- 23.3** Indien een gebrek aan een geleverde Zaak, dat onder de garantie valt, binnen de garantieperiode aan Caiway wordt gemeld, dan zal Caiway indien mogelijk zorgdragen voor herstel door de fabrikant. Als dit niet mogelijk is kan Caiway, naar keuze van Caiway en uitsluitend ten behoeve van de Klant die niet handelt voor bedrijfs- of beroepsdoeleinden, de betreffende Zaak vervangen of terugnemen tegen creditering van de koopprijs, tenzij de aard van het gebrek dit niet rechtvaardigt. Iedere andere of verdere garantie is uitgesloten. Caiway kan, in bepaalde gevallen en als de Klant dit wenst, direct na de melding van een gebrek een vervangende Zaak ter beschikking stellen.

- 23.4** De Zaak dient bij Caiway in de winkel of voldoende gefrankeerd en met vermelding van naam en adres van de Klant via de post te worden aangeboden.

De Zaak dient deugdelijk verpakt verzonden te worden, zo mogelijk in de onbeschadigde oorspronkelijke verpakking. Beschadigingen die het gevolg zijn van de verzending vallen niet onder de garantie.

- 23.5** De garantie vervalt als het type- of serienummer van een Zaak is verwijderd of gewijzigd en ook als anderen dan Caiway of door Caiway aangewezen derden reparaties of werkzaamheden aan de Zaak hebben uitgevoerd.
- 23.6** De garantie geldt niet indien een gebrek geheel of gedeeltelijk is veroorzaakt door niet-inachtneming van bedienings- of onderhoudsvorschriften, door normale slijtage, door onoordeelkundig of niet voorzien gebruik of door niet aan Caiway of de fabrikant toe te rekenen oorzaken.
- 23.7** Caiway garandeert niet dat de Zaak geschikt is voor het doel waarvoor de Klant de Zaak aanschafft. Caiway heeft de klant naar beste weten geïnformeerd over de gebruiksmogelijkheden van de Zaak.

Artikel 24

Klachttermijnen

- 24.1** De Klant dient de gekochte Zaak bij levering te onderzoeken. Hierbij dient de Klant na te gaan of de gekochte Zaak aan de Overeenkomst beantwoordt.
- 24.2** Als de Klant een tekortkoming constateert dan dient hij dit zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 dagen na levering te melden aan Caiway.

Artikel 25

Eigendomsvoorbehoud

25.1 Caiway blijft eigenaar van de verkochte Zaak tot het moment dat de koopprijs volledig zal zijn voldaan.

Artikel 26

Installatie

26.1 Alleen als dit is overeengekomen zal Caiway de gekochte Zaak (laten) installeren.

26.2 De Klant zal in dat geval een geschikte installatieplaats beschikbaar stellen en zorgen voor de noodzakelijke bekabeling, een geschikte aansluiting op het elektriciteitsnet en geschikte elektronische communicatiefaciliteiten.

B. Huur of bruikleen

Onderstaande bepalingen zijn van toepassing als Caiway Randapparatuur ter beschikking stelt op grond van huur of bruikleen.

Artikel 27

Terbeschikkingstelling Randapparatuur

27.1 Caiway stelt de Randapparatuur ter beschikking voor eigen gebruik door de Klant van de Dienst en voor de duur van de Overeenkomst, tenzij dit in Aanvullende Voorwaarden of Actievoorwaarden anders is bepaald.

27.2 De Randapparatuur dient zich te allen tijde op het door de Klant opgegeven adres te bevinden en mag slechts in geval van verhuizing met toestemming van Caiway conform artikel 14.9 worden verplaatst.

27.3 De Klant zal de Randapparatuur als een goed huisvader beheren en niet aan derden ter beschikking stellen.

27.4 Bij in gebreke zijn met teruggave van de Randapparatuur op grond van artikel 5.5 is de Klant gehouden de vervangingswaarde, waarvan de hoogte door Caiway is bepaald, te vergoeden. In plaats daarvan kan Caiway tevens in rechte teruggave van de Randapparatuur vorderen met veroordeling tot betaling van een dwangsom. Caiway kan nadere voorwaarden stellen.

27.5 Caiway kan de Randapparatuur of onderdelen daarvan vervangen, werkzaamheden aan de Randapparatuur uitvoeren of daaraan voorzieningen treffen. De Klant dient Caiway of door Caiway aangewezen personen of instanties hiervoor de gelegenheid te geven.

De Klant is verplicht aanwijzingen van Caiway ter voorkoming of opheffing van storingen in de werking van de Randapparatuur op te volgen..

Artikel 28

Eigendom en risico

28.1 De eigendom van de Randapparatuur is te allen tijde voorbehouden; de Randapparatuur wordt niet het eigendom van de Klant. De Klant draagt het risico van verlies, diefstal, verduistering, vermissing, andere vormen van verdwijning of beschadiging.

Caiway kan een waarborgsom van de Klant verlangen en alle vorderingen die Caiway op de Klant heeft vanwege de Overeenkomst hiermee verrekenen. Over de waarborgsom wordt geen rente vergoed.

Artikel 29

Verplichtingen Klant

29.1 Het is verboden om de Randapparatuur voor reparatiedoeleinden of andere doeleinden aan anderen dan Caiway en door Caiway aangewezen personen of instanties in handen te geven. Tevens is het verboden dat de Klant of derden, behalve op verzoek van Caiway, technische handelingen aan de Randapparatuur uitvoeren of veranderingen in de Randapparatuur aanbrengen. De kosten voor omwisseling zijn, tenzij dit anders is bepaald, voor rekening van de Klant. Als een defect door de Klant is veroorzaakt of als er veranderingen aan de Randapparatuur zijn aangebracht zonder toestemming van Caiway, zijn de kosten voor reparatie voor de klant. Als het bedoelde defect of de veranderingen het gevolg hebben dat de reparatiekosten naar het oordeel van Caiway de door Caiway vastgestelde vervangingswaarde van de Randapparatuur overschrijden, dan is de Klant gehouden die vervangingswaarde aan Caiway te voldoen.

29.2 Bij diefstal, verduistering, vermissing of ongeoorloofd uit handen geven, of bij verlies of beschadiging van de Randapparatuur door welke oorzaak dan ook, onder andere ten gevolge van brand of blikseminslag, dient de Klant dit feit binnen vijf dagen na vaststelling aan Caiway te melden. In dat geval zijn de eventuele kosten van herplaatsing voor rekening van de Klant, die bovendien de door Caiway vastgestelde vervangingswaarde van de Randapparatuur aan Caiway dient te voldoen. Betaling van de vervangingswaarde laat onverlet de verplichting tot teruggave van de Randapparatuur door de Klant indien en zodra dit mogelijk is.

29.3 Bij (het vermoeden van) een strafbaar feit met betrekking tot de Randapparatuur, waaronder diefstal, verduistering, ongeoorloofd uit handen geven, heling en vermissing, is de Klant verplicht om binnen 24 uur na vaststelling aangifte te doen bij de politie. Een bewijs van deze aangifte moet worden meegezonden met de in artikel 29.2 genoemde melding aan Caiway.

Artikel 30

Verantwoordelijkheid Caiway

30.1 Caiway is uitsluitend verantwoordelijk voor de goede werking van de Randapparatuur zelf en draagt geen verantwoordelijkheid voor de goede werking van andere Randapparatuur in samenhang waarmee de Randapparatuur wordt gebruikt. Als Caiway de Randapparatuur niet alleen heeft geleverd, maar ook voor de Klant heeft geïnstalleerd en aangesloten, is Caiway bovendien verantwoordelijk voor de goede installatie en aansluiting van de Randapparatuur. Elke andere aansprakelijkheid van Caiway is uitdrukkelijk uitgesloten.

De aansprakelijkheid van Caiway is in alle gevallen beperkt tot herstel of vervanging van de Randapparatuur, dan wel het opnieuw uitvoeren van de installatie of aansluiting, terwijl de aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van ander dan normaal gebruik dat de Klant van de Randapparatuur maakt in alle gevallen geheel is uitgesloten.

Artikel 31

Levering Netwerkaansluitpunt

31.1 De Klant dient te beschikken over een werkend Netwerkaansluitpunt op zijn perceel dat geschikt is voor de Dienst.

Als de Klant nog niet over een Netwerkaansluitpunt beschikt, kan hij installatie daarvan aanvragen bij Caiway. Caiway zal aangeven of er technische mogelijkheden zijn om een Netwerkaansluitpunt te installeren. De kosten van de aanleg van een Netwerkaansluitpunt zijn vermeld in de Specificatie.

31.2 Het Netwerkaansluitpunt wordt aangelegd ten behoeve van het perceel dat in gebruik is bij de aanvrager. Als de aanvrager geen eigenaar is van het aan te sluiten perceel, staat hij er voor in dat de eigenaar instemt met aanleg van de installatie.

31.3 De Klant is gerechtigd het Netwerkaansluitpunt te gebruiken ten behoeve van de Dienst voor de duur van de Overeenkomst. Bij het einde van de Overeenkomst vervalt het recht op gebruik automatisch.

Artikel 32

Aanleg en instandhouding van het Netwerkaansluitpunt

32.1 Bij de aanleg van het Netwerkaansluitpunt houdt Caiway zo veel mogelijk rekening met de wensen van de Klant.

32.2 Bij aanleg en onderhoud van het Netwerkaansluitpunt voorkomt Caiway zo veel mogelijk dat de Klant hiervan hinder ondervindt.

32.3 Caiway kan de werking van het Netwerkaansluitpunt tijdelijk (doen) onderbreken voor het plegen van onderhoud. Caiway zal een dergelijke onderbreking zo mogelijk vooraf aankondigen.

De Klant heeft recht op restitutie van een evenredig deel van de vergoeding voor de Dienst als de onderbreking langer dan 48 uur aaneengesloten duurt. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid is uitgesloten.

32.4 De Klant verleent desgevraagd Caiway of door Caiway aangewezen personen toegang tot zijn het perceel om werkzaamheden aan het Netwerkaansluitpunt uit te voeren.

Als dat nodig is staat de Klant toe dat in, op of aan het Netwerkaansluitpunt binnen zijn perceel ten behoeve van andere aansluitingen voorzieningen zoals kabels, Randapparatuur en de eventueel daarvoor benodigde kasten worden gelegd, geplaatst of gehouden. Als de Klant geen eigenaar is van het perceel, staat hij er voor in dat de eigenaar toestemt.

32.5 Na beëindiging van de Overeenkomst kan Caiway het Netwerkaansluitpunt en de in artikel 32.4 genoemde voorzieningen binnen het perceel verwijderen. De Klant met wie de Overeenkomst was gesloten dient Caiway hiertoe in de gelegenheid te stellen. Dit geldt ook bij beëindiging van enige overeenkomst van Caiway met een derde waarbij gebruik gemaakt wordt van voorzieningen in, op of aan het Netwerkaansluitpunt bij de Klant.

Artikel 33

Gebruik van het Netwerkaansluitpunt

- 33.1** De Klant zal bij het gebruik van het Netwerkaansluitpunt geen storingen veroorzaken in het gebruik van Diensten door anderen.
- 33.2** Het is de Klant niet toegestaan anderen dan Caiway of door Caiway aangewezen personen werkzaamheden aan het Netwerkaansluitpunt of bijbehorende voorzieningen te laten uitvoeren. Het is de Klant wel toegestaan zelf kabels en Randapparatuur te plaatsen vanaf het Netwerkaansluitpunt.

LEVERING VAN PROGRAMMA'S

Artikel 34

Programmapakket

- 34.1** Caiway biedt de Programma's die zijn opgenomen in de Specificatie en zoals die vervolgens door Caiway op de website worden gepubliceerd.
- 34.2** Caiway kan de programmalijst wijzigen en het aantal beschikbare Programma's vergroten of verkleinen. Indien het een wijziging of verkleining van de beschikbare Programma's betreft maakt Caiway deze indien mogelijk tijdig van tevoren bekend. De artikelen 8.1 en 8.2 zijn hierbij van toepassing.
- 34.3** Het is de Klant niet toegestaan de Programma's vast te leggen, te kopiëren, te verspreiden of aan derden ter beschikking te stellen, met uitzondering van de wettelijke toegestane kopie voor eigen gebruik.

Artikel 35

Storingen

- 35.1** Caiway heft storingen in de aanlevering van Programma's, voor zover dat binnen haar vermogen ligt, zo spoedig mogelijk op.
- 35.2** Storingen in de aanlevering van Programma's, veroorzaakt door Caiway, geven de Klant recht op een evenredige restitutie van de vergoeding voor de betreffende Dienst of het onderdeel ervan indien de Klant als gevolg daarvan langer dan 48 uur aaneengesloten geen signaal heeft ontvangen. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid is uitgesloten.

OVEREENKOMSTEN OP AFSTAND EN BUITEN DE VERKOOPRUIMTE

Als de Klant een natuurlijke persoon is die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs-of beroepsactiviteiten vallen en er sprake is van een overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte als bedoeld in artikel 230g en verder, Boek 6 BW, geldt het bepaalde hieronder.

Artikel 36

Levering

36.1 Caiway zal zich inspannen om de Dienst of de Zaak te leveren binnen 30 dagen na het sluiten van de Overeenkomst, tenzij een andere termijn is bepaald. Als er geen andere termijn is bepaald en de levertijd de duur van 30 dagen overschrijdt kan de Klant Caiway een herinnering sturen, in gebreke stellen en verzoeken om alsnog te leveren binnen een redelijke termijn. Als Caiway vervolgens niet binnen de gestelde redelijke termijn levert is de Klant gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden en zullen reeds betaalde bedragen worden gerestitueerd. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid is uitgesloten.

Artikel 37

Bedenktijd

37.1 De Klant heeft het recht om overeenkomstig artikel 230o Boek 6 BW de Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden binnen een termijn van 14 dagen na de ontvangst van een door Caiway geleverde Zaak of nadat een Overeenkomst voor levering van een Dienst is gesloten. Als een Overeenkomst voor een Dienst en een Zaak is gesloten geldt als ingang van de termijn de ontvangst van de Zaak. Als een Zaak in meerdere leveringen geleverd wordt geldt als moment van levering voor de Zaak het moment van de laatste levering.

Het recht geldt niet voor Randapparatuur die door Caiway in huur of in bruikleen wordt gegeven. Het recht geldt niet als de Overeenkomst op verzoek of met instemming van de Klant al geheel wordt uitgevoerd tijdens de bedenktijd of als de Klant afstand heeft gedaan van de bedenktijd.

De klant dient het intropen van de ontbinding tijdig aan Caiway te melden via het bij het aangaan van de Overeenkomst verstrekte modelformulier of door vermelding van dezelfde informatie als op het formulier via de telefoon, e-mail of brief.

37.2 De Klant dient de geleverde Zaak in het in artikel 37.1 beschreven geval in de oorspronkelijke verpakking, voorzien van het originele verzenddocument, te retourneren binnen 14 dagen na de ontbinding en dient de kosten voor het retourneren van de Zaak zelf te voldoen. De verzending is voor risico van de Klant.

1 maart 2019

ALGEMENE VOORWAARDEN CAIWAY

PER 1 MAART 2020



Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en producten die door het merk Caiway geleverd worden.

Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden kunnen alleen schriftelijk worden overeengekomen. Als een bepaling in deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, dan zullen alle overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht blijven.

De toepasselijkheid van algemene of specifieke voorwaarden van de Klant wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Inhoudsopgave

Algemeen

Artikel 1	Definities
Artikel 2	Totstandkoming van de Overeenkomst
Artikel 3	Levering
Artikel 4	Duur, opzegging en de ontbinding van de Overeenkomst
Artikel 5	Betaling en facturering
Artikel 6	Geschillen, klachten en toepasselijk recht
Artikel 7	Wijziging van deze Algemene Voorwaarden, Diensten en Producten

Verantwoordelijkheden, verplichtingen en aansprakelijkheid

Artikel 8	Verantwoordelijkheid Klant
Artikel 9	Verplichtingen Klant
Artikel 10	Gebruiksbeperkingen
Artikel 11	Verhuizing
Artikel 12	Niet nakomen overeenkomst en verplichtingen
Artikel 13	Verantwoordelijkheid & Aansprakelijkheid Caiway
Artikel 14	Privacy & Bescherming Persoonsgegevens
Artikel 15	Overmacht
Artikel 16	Overdracht

Diensten

Artikel 17	Beschikbaarheid Diensten & Storingen
Artikel 18	Programmapakket
Artikel 19	Toegangscodes
Artikel 20	Domeinnaam en IP-adres
Artikel 21	Telefoonnummers
Artikel 22	Programmatuur

Verkochte zaken

Artikel 23 Technische eisen

Artikel 24 Garantie

Artikel 25 Installatie

In huur of bruikleen verstrekte randapparatuur

Artikel 26 Terbeschikkingstelling Randapparatuur

Netwerkaansluitpunt

Artikel 27 Levering Netwerkaansluitpunt

Artikel 28 Aanleg en instandhouding van het Netwerkaansluitpunt

Artikel 29 Gebruik van het Netwerkaansluitpunt

ALGEMEEN

Artikel 1

Definities

Caiway:

DELTA Fiber Nederland B.V., handelend onder de merknaam Caiway, statutair gevestigd te Middelburg, vestigingsadres: Overschieseweg 203, 3112 NB Schiedam.

Klant:

degene waarmee Caiway een Overeenkomst aangaat voor de levering van een Dienst of Zaak, of degene die daartoe een aanvraag indient.

Collectief Gebruik:

die gevallen waarin Caiway op grond van één enkele Overeenkomst aan meerdere eindgebruikers een Dienst ter beschikking stelt.

Overeenkomst:

de overeenkomst tussen Caiway en de Klant over de Dienst of Zaak.

Algemene Voorwaarden:

deze algemene voorwaarden Caiway.

Aanvullende Voorwaarden:

voorwaarden die naast deze Algemene Voorwaarden gelden voor een specifieke Dienst of Zaak en die deel uitmaken van de Overeenkomst. In het geval van strijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en de Aanvullende Voorwaarden prevaleren de Aanvullende Voorwaarden.

Actievoorwaarden:

voorwaarden die naast deze Algemene Voorwaarden en eventuele Aanvullende Voorwaarden gelden voor een specifieke actie en die deel uitmaken van de Overeenkomst. In het geval van strijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden, eventuele Aanvullende Voorwaarden en de Actievoorwaarden prevaleren de Actievoorwaarden.

Policies:

regels gesteld of onderschreven door Caiway over het gebruik van de Diensten, zoals de Fair Use Policy, de Misbruik Policy en Notice-and-Take-Down. Deze Policies zijn te raadplegen op de website van Caiway.

Dienst:

de elektronische communicatiediensten die door Caiway op grond van de Overeenkomst worden geleverd en die nader zijn omschreven in de betreffende Specificatie.

Specificatie:

omschrijving van een Dienst of Zaak en de bijbehorende vergoedingen, de eventuele Aanvullende Voorwaarden en de eventuele Actievoorwaarden.

Zaak:

de stoffelijke goederen die door Caiway op grond van de Overeenkomst worden geleverd.

Netwerkaansluitpunt:

fysiek punt waarop toegang tot een openbaar elektronisch communicatienetwerk wordt geboden.

Wachtwoord:

een reeks van tekens die initieel door Caiway aan de Klant ter beschikking wordt gesteld, als onderdeel van een Toegangscode.

Toegangscodes:

de door Caiway aan de Klant ter beschikking gestelde unieke identificatiegegevens en eventueel een Wachtwoord, benodigd voor het activeren of voor het gebruik van de Dienst.

Smartcard:

een door Caiway aan de Klant ter beschikking gestelde kaart, benodigd voor het gebruik van de Dienst.

Programmatuur:

alle door Caiway ter beschikking gestelde of geleverde software, met bijbehorende materialen en documentatie.

Randapparatuur:

apparaat, met bijbehorende materialen en documentatie, ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie, dat bestemd is om al dan niet rechtstreeks op Netwerkaansluitpunten aangesloten te worden.

Programma:

een elektronisch product met beeld- of geluidsinhoud, dat duidelijk afgebakend is en als zodanig herkenbaar onder een afzonderlijke titel via een omroepdienst wordt verspreid.

Artikel 2

Totstandkoming van de Overeenkomst

- 2.1** Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.
- 2.2** Een Dienst of Zaak moet worden aangevraagd of besteld volgens de door Caiway vastgestelde procedure.
- 2.3** Degene die namens een (rechts)persoon een aanvraag indient, moet op verzoek van Caiway zijn bevoegdheid tot vertegenwoordiging aan kunnen tonen. In het geval van een aanvraag door een rechtspersoon dient tevens op verzoek van Caiway een recent uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te worden verstrekt.
- 2.4** De Overeenkomst komt tot stand op het moment van de acceptatie van de aanvraag of van de bestelling door Caiway.
- 2.5** Voorafgaand aan de acceptatie wordt de aanvraag of bestelling door Caiway beoordeeld; Caiway kan hierbij een acceptatietoets (laten) uitvoeren.
- 2.6** Caiway kan de aanvraag of bestelling afwijzen of kan nadere voorwaarden, waaronder het verstrekken van een garantie, stellen.
- 2.7** Dit artikel is ook van toepassing bij verzoeken van de Klant om andere Diensten, naast of in plaats van de reeds afgenomen Diensten, te gaan leveren.

Artikel 3

Levering

- 3.1** Caiway zal zich inspannen om de Dienst of de Zaak te leveren binnen 30 dagen na het sluiten van de Overeenkomst, tenzij een andere termijn is bepaald, zoals in het geval van vraagbundelingstrajecten en/of de uitrol van infrastructuur. Als er geen andere termijn is bepaald en de levertijd de duur van 30 dagen overschrijdt, dan kan de Klant Caiway een herinnering sturen, in gebreke stellen en verzoeken om alsnog te leveren binnen een redelijke termijn. Indien Caiway vervolgens niet binnen de gestelde redelijke termijn levert is de Klant, gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden en zullen reeds betaalde bedragen worden gerestitueerd. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid is uitgesloten. Zie ook artikel 13 in dit verband.
- 3.2** Tenzij anders is overeengekomen, vindt de levering van zaken via postbezorging of in de winkel van Caiway plaats.

Artikel 4

Duur, opzegging en ontbinding van de Overeenkomst

- 4.1** Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald wordt de Overeenkomst in eerste instantie aangegaan voor een bepaalde tijd en kan deze tegen het einde van de looptijd, door de Klant, of schriftelijk door Caiway, worden opgezegd, met inachtneming van een termijn van tenminste een maand. De overeenkomst wordt na deze bepaalde tijd verlengd en kan deze steeds, zowel door de Klant, of schriftelijk door Caiway, worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste een maand.

- 4.2** Caiway behoudt zich het recht voor om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden door middel van een brief aan de Klant, als:
- a.** de Klant een verplichting uit de Overeenkomst of enige andere overeenkomst met Caiway, deze Algemene Voorwaarden, de Aanvullende Voorwaarden of de Actievoorwaarden niet nakomt en ook na een ingebrekestelling door Caiway met de nakoming van die betreffende verplichting in gebreke blijft. Een ingebrekestelling is niet vereist in die gevallen, waarin deze op grond van de wet niet als voorwaarde voor het intreden van verzuim is gesteld;
 - b.** de Klant een verplichting uit de Overeenkomst of enige andere overeenkomst met Caiway, deze Algemene Voorwaarden, de Aanvullende Voorwaarden of de Actievoorwaarden niet nakomt, die zo wezenlijk is dat in redelijkheid niet van Caiway kan worden verlangd dat de Overeenkomst wordt voortgezet, waaronder inbegrepen overtredingen van artikelen 9, 10, 11.2, 17.5, 17.6, 18.3 en 22.3 van deze Algemene Voorwaarden;
 - c.** aan de Klant voorlopige of definitieve surseance van betaling dan wel schuldsanering is verleend of een gerechtelijke aanvraag daartoe is ingediend;
 - d.** de Klant failliet is verklaard of een gerechtelijke aanvraag daartoe is ingediend.
- 4.3** Vergoedingen die reeds zijn betaald of betaald hadden moeten zijn blijven ingeval van ontbinding overeenkomstig het in artikel 5.2 bepaalde verschuldigd. Tevens is de Klant aan Caiway de vergoedingen verschuldigd die gedurende de oorspronkelijke looptijd van de Overeenkomst verschuldigd zouden zijn geworden.
- 4.4** Alle vorderingen van Caiway op de Klant worden op het moment van beëindiging direct opeisbaar.

- 4.5** Binnen 14 dagen na beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht op welke grond(en), dient de Klant eventueel door Caiway in huur of bruikleen ter beschikking gestelde Randapparatuur te retourneren op de door Caiway aangegeven wijze. Artikel 26 is hierbij van toepassing.
- 4.6** Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van de Overeenkomst bestaan.
- 4.7** De Klant heeft, indien er sprake is van een overeenkomst op afstand of buiten de verkooppriimte, het recht om overeenkomstig artikel 230o Boek 6 BW de Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden binnen een termijn van 14 dagen na de ontvangst van een door Caiway geleverde Zaak of nadat een Overeenkomst voor levering van een Dienst is gesloten. Als een Overeenkomst voor een Dienst en een Zaak is gesloten, geldt als ingang van de termijn de ontvangst van de Zaak. Als een Zaak in meerdere leveringen geleverd wordt, geldt als moment van levering voor de Zaak het moment van de laatste levering. Het recht geldt niet voor Randapparatuur die door Caiway in huur of in bruikleen wordt gegeven of als de Klant vrijwillig afstand heeft gedaan van de bedenktijd.
- 4.8** De Klant dient de geleverde Zaak in het in artikel 4.7 beschreven geval in de oorspronkelijke verpakking, voorzien van het originele verzenddocument, te retourneren binnen 14 dagen na de ontbinding en dient de kosten voor het retourneren van de Zaak zelf te voldoen. De verzending is voor risico van de Klant.

Artikel 5

Betaling en facturering

- 5.1** De Klant is voor de Diensten de door Caiway vastgestelde vergoedingen verschuldigd, zoals die zijn opgenomen in de Specificatie of op de website van Caiway.
- 5.2** De Klant is de volgende vergoedingen verschuldigd, afhankelijk van de afgenomen Dienst:
- a.** eventueel eenmalige kosten zoals installatiekosten, verzend- en administratiekosten, activeringskosten of een waarborgsom bij het in huur of bruikleen ter beschikking stellen van Randapparatuur;
 - b.** een periodieke vaste vergoeding voor het abonnement voor de Dienst;
 - c.** eventueel periodiek in rekening gebrachte variabele kosten in verband met het gebruik van de Dienst.
- 5.3** De eenmalige kosten zijn door de Klant verschuldigd bij het aangaan van de Overeenkomst.
- 5.4** De abonnementskosten zijn bij vooruitbetaling verschuldigd vanaf het moment dat Caiway een Dienst ter beschikking stelt.
- 5.5** Variabele kosten die verband houden met het gebruik van de Dienst en eventuele andere vergoedingen zijn achteraf verschuldigd.
- 5.6** Caiway kan voor sommige Diensten een standaard gebruikslimiet toepassen, zoals een bellimiet. Dergelijke limieten kunnen door Caiway worden aangepast. Als Caiway daartoe aanleiding ziet, kan zij een verdere limitering toepassen voor de Klant.

- 5.7** Vergoedingen zullen door de Klant worden voldaan via automatische incasso of op factuur (voor zover deze mogelijkheid door Caiway wordt geboden). Facturen dienen binnen een termijn van 30 dagen, te rekenen vanaf de factuurdatum, voldaan te worden, tenzij door Caiway op de factuur een andere termijn wordt aangegeven. In het geval van automatische incasso is de Klant verplicht om ervoor te zorgen dat er voldoende saldo op de betreffende rekening aanwezig is. Caiway kan gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling verlangen, wanneer er omstandigheden optreden die het naar het oordeel van Caiway onaannemelijk maken dat de Klant aan zijn betalingsverplichtingen zal voldoen, als de Klant in een beperkt tijdsbestek ongebruikelijk hoge kosten maakt of als de Klant geen vast woonadres heeft in Nederland.
- 5.8** Caiway kan kosten in rekening brengen als de Klant op andere wijze dan met behulp van automatische incasso betaalt.
- 5.9** Bij Diensten met variabele kosten in verband met het gebruik van de Dienst kan Caiway een tussentijdse factuur doen uitgaan, als het gebruik van de Dienst leidt tot een naar het oordeel van Caiway bovengemiddeld hoog factuurbedrag.
- 5.10** Tenzij anders aangegeven zijn alle door Caiway gepubliceerde vergoedingen inclusief eventueel verschuldigde btw maar exclusief andere heffingen van welke aard dan ook die van overheidswege worden opgelegd en ook exclusief eventuele bedragen die wegens het gebruik van elektronische communicatievoorzieningen of het gebruik van bepaalde diensten door de Klant aan derden zijn verschuldigd.
- 5.11** Voor de vaststelling van de door de Klant verschuldigde vergoedingen is de administratie van Caiway bepalend, tenzij de Klant tegenbewijs levert.
- 5.12** Voor levering van Zaken geldt dat betaling dient plaats te vinden voor of bij aflevering, op de door Caiway aangegeven wijze.

- 5.13** Indien is overeengekomen dat betaling van een Zaak niet plaatsvindt voor of bij aflevering, dient betaling te gebeuren aan de hand van de factuur, binnen 8 dagen na de factuurdatum, op de door Caiway aangegeven wijze.
- 5.14** Bij overschrijding van een betalingstermijn of het mislukken van een automatische incasso kan Caiway, zonder dat er een nadere aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente aan de Klant in rekening brengen. Tevens kan Caiway per aanmaning administratieve kosten in rekening brengen.
- 5.15** Caiway is te allen tijde gerechtigd de in de artikelen 5.1 en 5.2 bedoelde vergoedingen te wijzigen of aan te vullen. De artikelen 7.1 en 7.2 zijn hierbij van toepassing.
- 5.16** Als er sprake is van in rekening gebrachte rente of kosten, zal een betaling van de Klant in de eerste plaats dienen om deze rente of kosten te voldoen. De hoofdsom blijft, voor zover die niet is voldaan, dan nog steeds verschuldigd.

Artikel 6

Geschillen, klachten en toepasselijk recht

- 6.1** Een klacht of geschil dient allereerst schriftelijk aan Caiway te worden voorgelegd. Caiway zal binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht of het geschil inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal aan de Klant binnen deze termijn schriftelijk worden medegedeeld wanneer er uiterlijk zal worden gereageerd.
- 6.2** Klachten over de hoogte van een factuur of het geïncasseerde bedrag dienen binnen 90 dagen na factuurdatum of datum van incassering schriftelijk bij Caiway te worden ingediend.
- 6.3** Een klacht over de hoogte van de gefactureerde of geïncasseerde bedragen schort de betalingsverplichting van de Klant niet op.
- 6.4** Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de totstandkoming of uitvoering van Overeenkomsten waarin internet- of telefoniediensten worden geleverd kunnen, zowel door de Klant die niet handelt voor bedrijfs- of beroepsdoeleinden als door Caiway, worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl) in overeenstemming met het geldende reglement.
- 6.5** Wanneer de Klant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie is Caiway hieraan gebonden. Als Caiway een geschil aan de Geschillencommissie wil voorleggen, vraagt zij de Klant schriftelijk zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Als de Klant niet binnen deze termijn reageert acht Caiway zich vrij om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

- 6.6** Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 7

Wijziging van deze Algemene Voorwaarden, Diensten en Producten

- 7.1** Caiway kan deze Algemene Voorwaarden, de Aanvullende Voorwaarden of Actievoorwaarden dan wel de Specificatie, het Netwerkaansluitpunt, de Programmatuur, de Toegangscode, de Smartcard of de benodigde Randapparatuur wijzigen of aanvullen. Wijzigingen en aanvullingen zullen ten minste een maand voorafgaand aan de wijziging en/of aanvulling, schriftelijk of digitaal aan de Klant worden bekendgemaakt. Als Caiway (onderdelen van) de Algemene Voorwaarden of Overige Voorwaarden wijzigen en u neemt op het moment van wijziging de Dienst waar de wijziging betrekking op heeft niet af, dan kan dit voor u geen reden zijn om de overeenkomst kosteloos te beëindigen.
- 7.2** Als de Klant een wijziging of aanvulling, die objectief gezien een verslechtering voor de Klant inhoudt, niet wenst te accepteren, kan hij de Overeenkomst op deze grond telefonisch of schriftelijk kosteloos opzeggen, tot het aangekondigde moment waarop Caiway de wijziging of aanvulling van kracht laat zijn. Caiway beëindigt de Overeenkomst dan met ingang van het aangekondigde moment van wijziging of aanvulling.
- 7.3** De Klant zal op verzoek van Caiway alle medewerking verlenen die nodig is om wijzigingen of aanvullingen van de Specificatie, het Netwerkaansluitpunt, de Programmatuur, de Toegangscode, de Smartcard of de benodigde Randapparatuur aan te brengen, zonder dat Caiway ter zake enige vergoeding is verschuldigd.

- 7.4** Kennisgevingen die Caiway in het kader van de Overeenkomst doet kunnen zowel per e-mail als per post verzonden worden. Alle kennisgevingen die door Caiway aan de Klant zijn verzonden via het door Caiway uitgegeven e-mailadres of het door de Klant opgegeven postadres worden geacht de Klant te hebben bereikt. De Klant is verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven van wijzigingen in zijn postadres en voor het tijdig ophalen van zijn e-mail.

VERANTWOORDELIJKHEDEN, VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID

Artikel 8

Verantwoordelijkheid klant

- 8.1** De Klant draagt zelf zorg voor installatie van de Programmatuur en de Randapparatuur die nodig is voor de realisatie van de Dienst, tenzij Caiway en de Klant daarover een andere afspraak hebben gemaakt.
- 8.2** De Klant is ervoor verantwoordelijk dat hij voor de Dienst, voor zover van toepassing, beschikt over geschikte Randapparatuur, een geschikte elektronische communicatieverbinding en een geschikt Netwerkaansluitpunt. Caiway kan voor de Randapparatuur, de elektronische communicatieverbinding en het Netwerkaansluitpunt en het gebruik dat ervan wordt gemaakt nadere, voor de Klant bindende, aanwijzingen geven.

- 8.3** Caiway is niet aansprakelijk voor gebreken of tekortkomingen in de Programmatuur, de gebruikte elektronische communicatieverbinding of het Netwerkaansluitpunt van welke aard dan ook. Dergelijke gebreken of tekortkomingen ontheffen de Klant niet van de betalingsverplichtingen die volgens artikel 5 op hem rusten, tenzij in de Overeenkomst of in deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk anders is bepaald.
- 8.4** De Klant is verantwoordelijk voor al het gebruik dat van de Dienst wordt gemaakt. De Klant is verantwoordelijk voor al het gebruik dat van het aan hem ter beschikking gestelde Netwerkaansluitpunt, het telefoonnummer of de Randapparatuur wordt gemaakt.
- 8.5** De Klant is zelf verantwoordelijk voor het controleren van wijzigingen in zijn persoonlijke instellingen via de websites van Caiway.
- 8.6** De Klant is niet gerechtigd om zijn rechten of verplichtingen op grond van de Overeenkomst aan anderen over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Caiway.

Artikel 9

Verplichtingen Klant

- 9.1** We verwachten dat de Klant in het contact met de medewerkers van Caiway zich respectvol gedraagt. Dit mag de Klant tevens van de medewerkers van Caiway verwachten.
- 9.2** Het is verboden om de Randapparatuur voor reparatiedoeleinden of andere doeleinden aan anderen dan Caiway en door Caiway aangewezen personen of instanties in handen te geven. Tevens is het verboden dat de Klant of derden, behalve op verzoek van Caiway, technische handelingen aan de Randapparatuur uitvoeren of veranderingen in de Randapparatuur

aanbrengen. De kosten voor omwisseling zijn, tenzij dit anders is bepaald, voor rekening van de Klant. Als een defect door de Klant is veroorzaakt of als er veranderingen aan de Randapparatuur zijn aangebracht zonder toestemming van Caiway, zijn de kosten voor reparatie voor de Klant. Als het bedoelde defect of de veranderingen het gevolg hebben dat de reparatiekosten naar het oordeel van Caiway de door Caiway vastgestelde vervangingswaarde van de Randapparatuur overschrijden, dan is de Klant gehouden die vervangingswaarde aan Caiway te voldoen.

- 9.2** Bij diefstal, verduistering, vermissing of ongeoorloofd uit handen geven, of bij verlies of beschadiging van de Randapparatuur door welke oorzaak dan ook, onder andere ten gevolge van brand of blikseminslag, dient de Klant dit feit binnen vijf dagen na vaststelling aan Caiway te melden. In dat geval zijn de eventuele kosten van herplaatsing voor rekening van de Klant, die bovendien de door Caiway vastgestelde vervangingswaarde van de Randapparatuur aan Caiway dient te voldoen. Betaling van de vervangingswaarde laat onverlet de verplichting tot teruggave van de Randapparatuur door de Klant indien en zodra dit mogelijk is.
- 9.4** Bij (het vermoeden van) een strafbaar feit met betrekking tot de Randapparatuur, waaronder diefstal, verduistering, ongeoorloofd uit handen geven, heling en vermissing, is de Klant verplicht om binnen 24 uur na vaststelling aangifte te doen bij de politie. Een bewijs van deze aangifte moet worden meegezonden met de in artikel 9.3 genoemde melding aan Caiway.
- 9.5** De Klant zal de ontvangen Randapparatuur als een goed huisvader beheren en niet aan derden ter beschikking stellen.
- 9.6** De Klant dient een gekochte Zaak bij levering te onderzoeken. Hierbij dient de Klant na te gaan of de gekochte Zaak aan de Overeenkomst beantwoordt.

Artikel 10

Gebruiksbeperkingen

- 10.1** Het is de Klant niet toegestaan de Dienst te gebruiken of te doen gebruiken in strijd met de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden, Aanvullende Voorwaarden of Actievoorwaarden of aanwijzingen als bedoeld in artikel 8.2, dan wel in strijd met enige toepasselijke wettelijke bepaling, met rechten van Caiway of die van derden (waaronder andere Klanten en aangeslotenen op een elektronisch communicatienetwerk in of buiten Nederland).
- 10.2** Meer in het bijzonder is het de Klant niet toegestaan:
- a.** de intellectuele eigendomsrechten van derden te schenden;
 - b.** in strijd met wettelijke bepalingen gegevens op te halen, te gebruiken of te verspreiden;
 - c.** zonder toestemming van de betreffende derde gegevens van derden te veranderen, te wissen of onbruikbaar te maken dan wel gegevens aan gegevens van derden toe te voegen;
 - d.** computervirussen en dergelijke te verspreiden;
 - e.** het ongevraagd, al dan niet in grote hoeveelheden, verzenden van ongewenste berichten per e-mail of in nieuwsgroepen op het internet;
 - f.** berichten te zenden naar andere aangeslotenen op een elektronisch communicatienetwerk die ondubbelzinnig hebben verzocht daarvan verschoond te blijven.
- 10.3** De Klant is voor het gebruik van internet verplicht de algemeen aanvaarde gedragsregels voor het gebruik van internet en eventuele andere richtlijnen die Caiway bekendmaakt, waaronder aanwijzingen op grond van artikel 8.2 en de Policies, na te leven.

- 10.4** De Klant is verplicht de Dienst te gebruiken in overeenstemming met de abonnementsvorm die hij heeft gekozen binnen het daarbij aangegeven doel. De Klant verplicht zich daarbij de gebruiksbeperkingen en aanwijzingen die Caiway heeft gesteld op grond van artikel 8.2 en de Policies na te leven. Als de Klant de eventueel bij een abonnementsvorm behorende gebruikslimieten overschrijdt, dan wel de aanwijzingen van Caiway op grond van de Policies niet opvolgt, kan Caiway de eventuele meerkosten verbonden aan het extra gebruik in rekening brengen of de Dienst (tijdelijk) blokkeren. Tevens kan Caiway de toegang tot bepaalde faciliteiten behorende bij de Dienst, zoals een homepage van de Klant, (tijdelijk) blokkeren als het gebruik van deze faciliteiten tot storingen of vertragingen kan leiden.
- 10.5** Het is de Klant niet toegestaan om gebruik te maken van diensten die niet in de Overeenkomst zijn inbegrepen of om gebruik te maken van Diensten zonder de daarvoor vastgestelde vergoeding te betalen.
- 10.6** De Dienst mag uitsluitend worden gebruikt op het adres zoals aangegeven door de Klant bij het aangaan van de Overeenkomst, tenzij op enige wijze het tegendeel blijkt, dit bij de Dienst vermeld wordt of tenzij Caiway toestemming heeft gegeven voor gebruik op een ander adres, bijvoorbeeld in geval van een verhuizing, zoals bedoeld in artikel 11.1.
- 10.7** De Klant is voor het gebruik van internet verplicht de algemeen aanvaarde gedragsregels voor het gebruik van internet en eventuele andere richtlijnen die Caiway bekendmaakt, waaronder aanwijzingen op grond van artikel 8.2 en de Policies, na te leven.
- 10.8** Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen is het de Klant niet toegestaan de Dienst ter beschikking te stellen aan derden, anders dan op het bij Caiway bekende adres en mits binnen huiselijke kring.

Artikel 11

Verhuizing

- 11.1** Als de Klant verhuist naar een adres waar de Dienst beschikbaar is, dan wordt de Overeenkomst op het nieuwe adres voortgezet, mits Caiway hiertoe toestemming heeft verleend. Caiway kan hierbij aanvullend om een bewijs van verhuizing van de Klant vragen.
- 11.2** De Klant dient de verhuizing uiterlijk twee weken van tevoren aan Caiway door te geven. De Klant kan de verhuizing via mijncaiway.nl, schriftelijk door middel van het wijzigingsformulier of telefonisch doorgeven.
- 11.3** Indien Caiway de Dienst of een vergelijkbare door Caiway geleverde Dienst op het nieuwe adres niet kan leveren, dan kunnen zowel de klant als Caiway de overeenkomst met ingang van de verhuisdatum opzeggen.

Artikel 12

Niet nakomen overeenkomst en verplichtingen

- 12.1** De Klant is aansprakelijk voor schade die Caiway lijdt als gevolg van enige handelwijze in strijd met de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden, Aanvullende Voorwaarden of Actievoorwaarden.
- 12.2** Als de Klant tekortschiet in de nakoming van enige verplichting op grond van de Overeenkomst dan wel deze Algemene Voorwaarden, de Aanvullende Voorwaarden of de Actievoorwaarden, is de Klant verplicht om aan Caiway alle eventueel gemaakte buitengerechtigde en gerechtelijke kosten te vergoeden, waaronder de kosten van rechtsbijstand.

- 12.3** Bij in gebreke zijn met de teruggave van de Randapparatuur op grond van artikel 4.5 is de Klant gehouden de vervangingswaarde, waarvan de hoogte door Caiway is bepaald, te vergoeden. In plaats daarvan kan Caiway tevens in rechte teruggave van de Randapparatuur vorderen met veroordeling tot betaling van een dwangsom.
- 12.4** Caiway is, naast haar bevoegdheden tot beëindiging van de Overeenkomst volgens het bepaalde in artikel 4, zonder dat daartoe een voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling is vereist, gerechtigd om de nakoming van de daartegenover staande verplichting uit te stellen (opschorten). Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting alleen toegestaan voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt. Caiway kan de Dienst geheel of gedeeltelijk te blokkeren, als de Klant tekortschiet in de nakoming van een verbintenis uit de Overeenkomst of enige andere Overeenkomst met Caiway respectievelijk deze Algemene Voorwaarden, de Aanvullende Voorwaarden, Actievoorwaarden of Policies. Vergoedingen op grond van artikel 5 zijn gedurende de periode van blokkering op normale wijze verschuldigd.
- 12.5** Caiway zal de blokkering opheffen als de Klant alsnog aan zijn verplichtingen voldoet en alle met de deblokkering te maken hebbende vergoedingen heeft betaald.
- 12.6** Eventuele aanspraken dienen binnen een jaar na het ontstaan van de aanspraak geldend gemaakt te worden, anders vervalt de aanspraak.
- 12.7** Caiway is gerechtigd de Dienst te beëindigen, op te schorten of te blokkeren bij een vermoeden van overtreding van een strafrechtelijke bepaling of bij overtreding van het gestelde in de artikelen 10.2 of 10.3 bij het gebruikmaken van de Dienst.

Artikel 13

Verantwoordelijkheid & Aansprakelijkheid Caiway

- 13.1** Caiway is tegenover de Klant aansprakelijk voor schade als gevolg van een aan Caiway toe te rekenen tekortkoming, dit voor zover de wet dat bepaalt en de aansprakelijkheid in deze Algemene Voorwaarden niet wordt beperkt of uitgesloten. De in deze Algemene Voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid van Caiway blijven buiten toepassing als en voor zover de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Caiway.
- 13.2** Bij een Overeenkomst voor levering van een Dienst is Caiway slechts aansprakelijk voor directe schade die de Klant lijdt als gevolg van een aan Caiway toe te rekenen tekortkoming bij de uitvoering van die Overeenkomst tot een bedrag van €5.000,- per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen. Als de aansprakelijkheid van Caiway door verscheidene Klanten voor dezelfde gebeurtenis of voor een aantal met elkaar samenhangende gebeurtenissen kan worden ingeroepen, geldt verder dat de totale vergoeding zich tot een bedrag van €500.000,- beperkt, waarbij de vergoeding pro rata per Klant wordt berekend aan de hand van de omvang van zijn vordering in het geheel van vorderingen.
- 13.3** Caiway is uitsluitend verantwoordelijk voor de goede werking van de door Caiway in bruikleen gegeven of verhuurde Randapparatuur en draagt geen verantwoordelijkheid voor de goede werking van overige Randapparatuur die al dan niet in samenhang met de verstrekte Randapparatuur worden gebruikt. Als Caiway de Randapparatuur niet alleen heeft geleverd, maar ook voor de Klant heeft geïnstalleerd en aangesloten, is Caiway bovendien verantwoordelijk voor de goede installatie en aansluiting van de Randapparatuur. Elke andere aansprakelijkheid van Caiway is uitdrukkelijk uitgesloten. De aansprakelijkheid van Caiway is in alle gevallen beperkt tot herstel of vervanging van de Randapparatuur, dan wel het opnieuw

uitvoeren van de installatie of aansluiting, terwijl de aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van ander dan normaal gebruik dat de Klant van de Randapparatuur maakt in alle gevallen geheel is uitgesloten.

- 13.4** Bij een Overeenkomst die dient tot levering van een Zaak is bij de onder lid 1 bedoelde schade de vergoeding van Caiway per gebeurtenis beperkt tot het bedrag van de factuurwaarde van de geleverde zaak.
- 13.5** In geval van zaakschade is de aansprakelijkheid van Caiway in afwijking van de artikelen 13.2 en 13.3 beperkt tot een bedrag van €10.000,- per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen.
- 13.6** In geval van schade ten gevolge van dood of letsel is de aansprakelijkheid van Caiway in afwijking van de artikelen 13.2 en 13.3 beperkt tot een bedrag van €100.000,- per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen.
- 13.7** Caiway is in geen geval aansprakelijk voor enige indirecte of gevolgschade, waaronder mede maar niet uitsluitend wordt begrepen schade door bedrijfsstagnatie, gegevensverlies of gegevens aantasting, financiële of commerciële verliezen of gederfde winst.
- 13.8** De Klant draagt de volledige verantwoordelijkheid voor het gebruik dat van de Dienst, het Netwerkaansluitpunt, de Randapparatuur, de Programmatuur, de Toegangscode, de Smartcard, het telefoonnummer of de geleverde Zaak wordt gemaakt. De Klant vrijwaart Caiway tegen aanspraken van derden voortvloeiend uit dit gebruik.
- 13.9** Caiway is niet verantwoordelijk voor het verloren gaan van gegevens van de Klant die de Klant zelf in beheer heeft, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. De Klant dient zelf te zorgen voor adequate beveiliging en back-up van die gegevens.

13.10 Eventuele aanspraken dienen binnen een jaar na het ontstaan van de aanspraak geldend gemaakt te worden, anders vervalt de aanspraak.

Artikel 14

Privacy & Bescherming Persoonsgegevens

14.1 Caiway gaat zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en houdt zich hierbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), Telecommunicatiewet en overige relevante wetgeving. In onze Privacyverklaring staat uitgebreid beschreven hoe Caiway omgaat met uw persoonsgegevens, deze gegevens beschermt en welke rechten u kunt uitoefenen onder de AVG.

14.2 Verdere informatie over uw Privacy vindt u op www.caiway.nl/privacyverklaring.

Artikel 15

Overmacht

15.1 Een tekortkoming in de levering van Diensten of Zaken is niet aan Caiway toe te rekenen als deze niet door de schuld van Caiway is ontstaan en ook niet op grond van de wet, een rechtshandeling of de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen voor rekening van Caiway komt. In dat geval is er sprake van overmacht en hieronder wordt onder meer verstaan, maar niet beperkt tot: storingen of onderbrekingen in onderdelen van de infrastructuur, overheidsmaatregelen en onvoorziene technische complicaties.

15.2 In het geval van overmacht vervallen de betreffende uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen van Caiway, waaronder de verplichting tot levering van Diensten of Zaken, gedurende de duur van de overmacht. Caiway is in dat geval geen schadevergoeding aan de Klant verschuldigd. Caiway zal de Klant zo spoedig mogelijk in kennis stellen als er sprake is van overmacht.

Artikel 16

Overdracht

16.1 Caiway is gerechtigd haar rechten en plichten voortvloeiend uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde.

DIENSTEN

Artikel 17

Beschikbaarheid Diensten

17.1 Caiway zal proberen onderbrekingen (als gevolg van onderhoudswerkzaamheden of anderszins), storingen of andere fouten in de Dienst zoveel mogelijk te beperken, echter alleen voor zover zij daarop enige invloed kan uitoefenen. Caiway garandeert niet een ononderbroken, storingvrij of foutloos gebruik of functioneren van de Dienst en aanvaardt daarvoor geen enkele aansprakelijkheid, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

17.2 De Klant erkent dat de beschikbaarheid van de Dienst onder meer afhankelijk kan zijn van programma-aanbieders, het telefoonnet, het publieke internet en de stroomvoorziening. De Klant aanvaardt dat de kwaliteit van de Dienst niet kan worden gegarandeerd.

- 17.3** De mogelijkheid van het doen van noodoproepen, zoals naar 112, met daarbij het meesturen van locatiegegevens, en de eventuele koppeling van een alarminstallatie met een meldkamer, kan niet door Caiway worden gegarandeerd. De Klant dient dit te betrekken in zijn oordeel om al dan niet een ander telefonieabonnement te behouden.
- 17.4** Onderbrekingen, storingen of andere tekortkomingen in het functioneren van de Dienst van welke aard dan ook of een vermoeden daarvan kunnen door de Klant telefonisch, per e-mail of per post worden gemeld bij Caiway. Caiway is, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, niet verplicht naar aanleiding van de hier bedoelde meldingen binnen een bepaalde periode actie te ondernemen of de gemelde storingen, onderbrekingen of fouten binnen een bepaalde periode te verhelpen.
- 17.5** De Klant is desgevraagd verplicht om door Caiway aangewezen personen toegang te verschaffen tot het Netwerkaansluitpunt, de Randapparatuur, de Smartcard, de Programmatuur of de elektronische communicatieverbindingen, voor zover dit naar het oordeel van Caiway van belang is voor de uitvoering van werkzaamheden of het uitvoeren van controles.
- 17.6** De Klant zal Caiway alle medewerking verlenen om onderbrekingen, storingen of andere tekortkomingen in de Dienst, de in huur of bruikleen gegeven Randapparatuur of in het Netwerkaansluitpunt te verhelpen, zonder dat daarvoor aanspraak op een vergoeding bestaat.
- 17.7** De kosten van de storingsopheffing komen voor rekening van de Klant en zullen overeenkomstig artikel 5.7 in rekening worden gebracht, als de storing naar de mening van Caiway het gevolg is van onoordeelkundig gebruik van de Dienst door de Klant, of anderszins toe te rekenen is aan Klant. Dit is ook het geval als de storing wordt veroorzaakt door het gebruik van het Netwerkaansluitpunt, de Randapparatuur, Programmatuur of verbindingen die onder de verantwoordelijkheid van de Klant vallen. Caiway heeft een compensatieregeling voor netwerkstoringen die langer duren dan

12 aaneengesloten uren. De vergoeding bedraagt minimaal 1/30 van de maandelijkse vaste vergoeding en is nooit lager dan €1 euro. Voor meer info over het recht op compensatie bij netwerkstoringen kijk op: www.caiway.nl/over-ons/compensatie-bij-netwerkstoring.

Artikel 18

Programmapakket

- 18.1** Caiway biedt de Programma's, die zijn opgenomen in de Specificatie, en zoals die vervolgens door Caiway op de website worden gepubliceerd.
- 18.2** Caiway kan de programmalijs wijzigen en het aantal beschikbare Programma's vergroten of verkleinen. Indien het een wijziging of verkleining van de beschikbare Programma's betreft maakt Caiway deze indien mogelijk tijdig van tevoren bekend. De artikelen 7.1 en 7.2 zijn hierbij van toepassing.
- 18.3** Het is de Klant niet toegestaan de Programma's vast te leggen, te kopiëren, te verspreiden of aan derden ter beschikking te stellen, met uitzondering van de wettelijke toegestane kopie voor eigen gebruik.

Artikel 19

Toegangscodes

Als Caiway voor een Dienst een Toegangscodes of Smartcard ter beschikking stelt geldt het volgende.

- 19.1** Als een Wachtwoord onderdeel uitmaakt van de Toegangscodes, dan is de Klant verplicht dat Wachtwoord direct na ontvangst en daarna regelmatig te wijzigen. Een Toegangscodes en een Smartcard zijn persoonlijk en niet overdraagbaar.

- 19.2** De Klant is volledig verantwoordelijk voor het gebruik dat van de aan hem ter beschikking gestelde Toegangscode en Smartcard wordt gemaakt. Het is de Klant niet toegestaan om zijn Toegangscode aan derden ter beschikking te stellen. Als Caiway constateert dat meerdere personen gebruik maken van de Toegangscode van de Klant, kan Caiway de Dienst blokkeren of andere maatregelen treffen om dit ongevoegd gebruik te voorkomen.
- 19.3** Caiway is door de Klant geautoriseerd om alle berichten, gegevens en opdrachten te verwerken of te verzenden die met behulp van de Toegangscode worden aangeboden, zonder dat Caiway verplicht is om de inhoud, herkomst of echtheid van zulke berichten, data en opdrachten te onderzoeken.
- 19.4** De Klant zal alle noodzakelijke veiligheidsmaatregelen treffen om te verzekeren dat de vertrouwelijkheid van de Toegangscode is gewaarborgd en dat daarvan geen ongevoegde personen kennis kunnen nemen.
- 19.5** Bij Collectief Gebruik worden door Caiway meerdere Toegangscodes of Smartcards ter beschikking gesteld. De Klant staat ervoor in dat de afzonderlijke eindgebruikers aan wie deze Toegangscodes of Smartcards ter beschikking worden gesteld waar van toepassing de artikelen 19.1, 19.2 en 19.4 zullen naleven.
- 19.6** Caiway zal een Toegangscode of Smartcard op verzoek van de Klant tegen de daarvoor geldende vergoeding blokkeren respectievelijk een vervangende Toegangscode of Smartcard ter beschikking stellen.

Artikel 20

Domeinnaam en IP-adres

Als overeengekomen is dat Caiway de aanvraag van een domeinnaam of van een of meer IP-adressen voor de Klant zal verzorgen geldt het volgende.

- 20.1** Caiway vervult voor de aanvraag slechts een bemiddelende rol en kan niet garanderen dat de aangevraagde domeinnaam of IP-adressen ook worden verleend. Op de aanvraag en het gebruik van een domeinnaam of IP-adressen zijn de geldende regels en procedures van de instanties waar Caiway de aanvraag indient van toepassing. Die instanties beslissen over het al dan niet toekennen van de aanvragen.
- 20.2** Caiway zal slechts overgaan tot aanvraag van de domeinnaam of IP-adressen nadat zij de voorgeschreven documenten en de verschuldigde vergoedingen heeft ontvangen.
- 20.3** Domeinnamen en IP-adressen worden geregistreerd op naam van de Klant.
- 20.4** De Klant vrijwaart Caiway tegen iedere aanspraak van derden die verband houdt met de aanvraag en het gebruik van de domeinnaam.

Artikel 21

Telefoonnummers

Als Caiway een telefoonnummer ter beschikking stelt geldt het volgende.

- 21.1** Als de Klant al een telefoonnummer voor een vaste verbinding in gebruik heeft bij het aangaan van de Overeenkomst, kan hij bij Caiway een verzoek indienen tot behoud van dat telefoonnummer. Caiway zal zo'n verzoek alleen

in behandeling nemen als er geen belemmeringen zijn om het telefoonnummer te laten behouden. De Klant dient in dat geval de procedure te volgen zoals die door Caiway is aangegeven. Caiway bemiddelt hierbij slechts ten behoeve van de Klant; de overdracht van het telefoonnummer naar Caiway dient te worden uitgevoerd door de voormalige aanbieder van de Klant.

21.2 Caiway kan een aan de Klant in gebruik gegeven telefoonnummer wijzigen als dit om technische redenen noodzakelijk is of van overheidswege wordt bepaald.

21.3 Het in gebruik geven van het telefoonnummer wordt automatisch beëindigd bij beëindiging van de Overeenkomst, tenzij de Klant tijdig een verzoek bij zijn nieuwe aanbieder indient tot behoud van het telefoonnummer en er geen belemmeringen hiertoe aanwezig zijn.

Artikel 22

Programmatuur

Als Caiway Programmatuur ter beschikking stelt om een Dienst te kunnen gebruiken of als onderdeel van een Zaak of levert op basis van een Overeenkomst geldt het volgende.

22.1 Alle intellectuele eigendomsrechten van de Programmatuur blijven onverkort berusten bij Caiway of de oorspronkelijke rechthebbende en worden op geen enkele wijze aan de Klant overgedragen.

22.2 De Klant verkrijgt een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht om de Programmatuur te gebruiken - als dat van toepassing is uitsluitend voor de Dienst of Zaak- zoals bepaald in eventuele bijbehorende licentievoorwaarden. De Klant is verplicht om alle bepalingen in de desbetreffende licentievoorwaarden na te leven. Als er geen specifieke voorwaarden zijn gesteld gelden in ieder geval de artikelen 22.3 en 22.4 en wordt, tenzij

uitdrukkelijk anders is bepaald, de broncode van de Programmatuur niet aan de Klant ter beschikking gesteld.

22.3 Caiway kan de Klant over het gebruik van de Programmatuur nadere, de Klant bindende, instructies geven. Daarnaast is het de Klant, behalve bij voorafgaande schriftelijke toestemming van Caiway, niet toegestaan de Programmatuur:

- a.** geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen anders dan door deze te laden op zijn PC of, als dat van toepassing is, de voor de Dienst gebruikte Randapparatuur;
- b.** voor zover van toepassing, voor andere doeleinden dan voor het gebruik van de Dienst te gebruiken;
- c.** te wijzigen, aan te vullen of om te zetten in brontaal;
- d.** aan derden ter beschikking te stellen.

22.4 Caiway garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking of foutloos zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Caiway sluit iedere aansprakelijkheid daarvoor uit.

VERKOCHTE ZAKEN

Als Caiway zaken verkoopt aan Klant geldt het volgende.

Artikel 23

Technische eisen

23.1 Caiway garandeert niet dat de Zaak geschikt is voor gebruik van diensten van andere aanbieders of op een netwerk waar Caiway geen Dienst aanbiedt.

Artikel 24

Garantie

24.1 Voor de door Caiway geleverde Zaak geldt de fabrieksgarantie gedurende de periode en onder de voorwaarden zoals die door de producent van de desbetreffende Zaak zijn opgegeven.

24.2 Als de producent geen opgave, zoals bedoeld in artikel 24.1, heeft gedaan, geldt de garantie gedurende een periode conform de verwachte economisch levensduur van de betreffende Zaak.

24.3 Als de Klant een gebrek aan de geleverde Zaak constateert dan dient hij dit zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 dagen na levering te melden aan Caiway.

24.4 Indien een gebrek aan een geleverde Zaak, dat onder de garantie valt en binnen de garantieperiode aan Caiway wordt gemeld dan zal Caiway, indien mogelijk, zorgdragen voor herstel door de fabrikant. Als dit niet mogelijk is, kan Caiway en uitsluitend ten behoeve van de Klant die niet handelt voor bedrijfs- of beroepsdoeleinden, de betreffende Zaak vervangen of terugnemen

tegen creditering van de koopprijs, tenzij de aard van het gebrek dit niet rechtvaardigt. Iedere andere of verdere garantie is uitgesloten. Caiway kan, in bepaalde gevallen en als de Klant dit wenst, direct na de melding van een gebrek een vervangende Zaak ter beschikking stellen.

- 24.5** De Zaak dient bij Caiway in de winkel te worden aangeboden of per post naar: Caiway, Antwoordnummer 17091 2650 VK Bleiswijk gestuurd te worden. De Zaak dient deugdelijk verpakt verzonden te worden en zo mogelijk in de onbeschadigde oorspronkelijke verpakking. Beschadigingen die het gevolg zijn van de verzending vallen niet onder de garantie.
- 24.6** De garantie vervalt als het type- of serienummer van een Zaak is verwijderd of gewijzigd en ook als anderen dan Caiway of door Caiway aangewezen derden reparaties of werkzaamheden aan de Zaak hebben uitgevoerd.
- 24.7** De garantie geldt niet indien een gebrek geheel of gedeeltelijk is veroorzaakt door niet-inachtneming van bedienings- of onderhoudsvorschriften, door normale slijtage, door onoordeelkundig of niet voorzien gebruik of door niet aan Caiway of de fabrikant toe te rekenen oorzaken.
- 24.8** Caiway garandeert niet dat de Zaak geschikt is voor het doel waarvoor de Klant de Zaak aanschaft. Caiway heeft de klant naar beste weten geïnformeerd over de gebruiksmogelijkheden van de Zaak.

Artikel 25

Installatie

- 25.1** Alleen als dit is overeengekomen zal Caiway de gekochte Zaak (laten) installeren.
- 25.2** De Klant zal in bovengenoemde geval een geschikte installatieplaats beschikbaar stellen en zorgen voor de noodzakelijke bekabeling, een geschikte aansluiting op het elektriciteitsnet en geschikte elektronische communicatiefaciliteiten.

IN HUUR OF BRUIKLEEN VERSTREKTE RANDAPPARATUUR

Artikel 26

Terbeschikkingstelling Randapparatuur

Onderstaande bepalingen zijn van toepassing als Caiway Randapparatuur ter beschikking stelt op grond van huur of bruikleen.

- 26.1** Caiway stelt de Randapparatuur ter beschikking voor eigen gebruik door de Klant van de Dienst en voor de duur van de Overeenkomst, tenzij dit in Aanvullende Voorwaarden of Actievoorwaarden anders is bepaald.
- 26.2** De Randapparatuur dient zich te allen tijde op het door de Klant opgegeven adres te bevinden en mag slechts in geval van verhuizing met toestemming van Caiway conform artikel 11.1 worden verplaatst.

26.3 Caiway kan de Randapparatuur of onderdelen daarvan vervangen, werkzaamheden aan de Randapparatuur uitvoeren of daaraan voorzieningen treffen. De Klant dient Caiway of door Caiway aangewezen personen of instanties hiervoor de gelegenheid te geven. De Klant is verplicht aanwijzingen van Caiway ter voorkoming of opheffing van storingen in de werking van de Randapparatuur op te volgen.

26.4 De eigendom van de Randapparatuur is te allen tijde voorbehouden; de Randapparatuur wordt niet het eigendom van de Klant. De Klant draagt het risico van verlies, diefstal, verduistering, vermissing, andere vormen van verdwijning of beschadiging. Caiway kan een waarborgsom van de Klant verlangen en alle vorderingen die Caiway op de Klant heeft vanwege de Overeenkomst hiermee verrekenen. Over de waarborgsom wordt geen rente vergoed. Eventuele ontstane schade(s) aan verstrekte Randapparatuur, kunnen wij bij u in rekening brengen. Dit bedrag zal echter niet meer zijn dan de vervangingswaarde van de retour ontvangen apparatuur.

NETWERKAANSLUITPUNT

Artikel 27

Levering Netwerkaansluitpunt

27.1 De Klant dient te beschikken over een werkend Netwerkaansluitpunt op zijn perceel dat geschikt is voor de Dienst. Als de Klant nog niet over een Netwerkaansluitpunt beschikt, kan hij installatie daarvan aanvragen bij Caiway. Caiway zal aangeven of er technische mogelijkheden zijn om een Netwerkaansluitpunt te installeren. De kosten van de aanleg van een Netwerkaansluitpunt zijn vermeld in de Specificatie.

27.2 Het Netwerkaansluitpunt wordt aangelegd ten behoeve van het perceel dat in gebruik is bij de aanvrager. Als de aanvrager geen eigenaar is van het aan te

sluiten perceel, staat hij ervoor in dat de eigenaar instemt met aanleg van de installatie.

- 27.3** De Klant is gerechtigd het Netwerkaansluitpunt te gebruiken ten behoeve van de Dienst voor de duur van de Overeenkomst. Bij het einde van de Overeenkomst vervalt het recht op gebruik automatisch.

Artikel 28

Aanleg en instandhouding van het Netwerkaansluitpunt

- 28.1** Bij de aanleg van het Netwerkaansluitpunt houdt Caiway zo veel mogelijk rekening met de wensen van de Klant.
- 28.2** Bij aanleg en onderhoud van het Netwerkaansluitpunt voorkomt Caiway zo veel mogelijk dat de Klant hiervan hinder ondervindt.
- 28.3** Caiway kan de werking van het Netwerkaansluitpunt tijdelijk (doen) onderbreken voor het plegen van onderhoud. Caiway zal een dergelijke onderbreking zo mogelijk vooraf aankondigen.
- 28.4** De Klant verleent desgevraagd Caiway of door Caiway aangewezen personen toegang tot zijn het perceel om werkzaamheden aan het Netwerkaansluitpunt uit te voeren. Als dat nodig is staat de Klant toe dat in, op of aan het Netwerkaansluitpunt binnen zijn perceel ten behoeve van andere aansluitingen voorzieningen zoals kabels, Randapparatuur en de eventueel daarvoor benodigde kasten worden gelegd, geplaatst of gehouden. Als de Klant geen eigenaar is van het perceel, staat hij ervoor in dat de eigenaar toestemt.

28.5 Na beëindiging van de Overeenkomst kan Caiway het Netwerkaansluitpunt en de in artikel 28.4 genoemde voorzieningen binnen het perceel verwijderen. De Klant met wie de Overeenkomst was gesloten dient Caiway hiertoe in de gelegenheid te stellen. Dit geldt ook bij beëindiging van enige overeenkomst van Caiway met een derde waarbij gebruik gemaakt wordt van voorzieningen in, op of aan het Netwerkaansluitpunt bij de Klant.

Artikel 29

Gebruik van het Netwerkaansluitpunt

29.1 De Klant zal bij het gebruik van het Netwerkaansluitpunt geen storingen veroorzaken in het gebruik van Diensten door anderen.

29.2 Het is de Klant niet toegestaan anderen dan Caiway of door Caiway aangewezen personen werkzaamheden aan het Netwerkaansluitpunt of bijbehorende voorzieningen te laten uitvoeren. Het is de Klant wel toegestaan zelf kabels en Randapparatuur te plaatsen vanaf het Netwerkaansluitpunt.

1 maart 2020

