

# Algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden CanalDigitaal voor consumenten

## Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen</b>	<b>2</b>
1. Definities	2
2. Toepasselijkheid	2
3. Totstandkoming Overeenkomst	2
4. Duur van de Overeenkomst	2
5. Beëindiging en annulering	3
6. Vergoedingen	3
7. Betaling	3
8. Installatie van de Diensten	4
9. Uitvoering van de Diensten	4
10. Bruikleen	4
11. Wijzigingen	5
12. Persoonlijke gegevens	5
13. Verhuizing	5
14. Niet-nakoming en aansprakelijkheid	6
15. Overmacht	6
16. Kosten	6
17. Klantenservice en klachten	6
18. Geschillen	6
19. Kennisgevingen	6
20. Overdracht en doorlevering	6
21. Slotbepalingen	6
<b>Hoofdstuk 2 Digitale betaaltelevisie</b>	<b>7</b>
22. Nederlandse publieke tv programma's	7
23. Set Top Box-pakket	7
24. Smartcard en satellietontvanger	7
25. Intellectuele eigendomsrechten op televisieprogramma's	7
26. Kosten	7
<b>Hoofdstuk 3 Internet- en telefoniediensten</b>	<b>8</b>
27. Installatie van de Diensten	8
28. Uitvoering van de Diensten	8
29. Gebruikersgegevens	8
30. Administratieve wijzigingen	8
31. Verplichtingen Klant	8
<b>Hoofdstuk 4 Telefoniediensten</b>	<b>9</b>
32. Telefoniedienst	9
33. Beschikbaarheid Telefoniedienst	9
34. Apparatuur	9
35. Telefoonnummer	9
36. Nummerwijziging	9
37. Nummerbehoud	9
38. Nieuw nummer ingeval van verhuizing buiten regio	9
39. Telefoongids/ Klant informatiedienst	9
40. Gebruik Telefoniedienst	9
41. Vergoedingen	9
42. Overige	9

# Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Dit hoofdstuk van de Voorwaarden bevat bepalingen die van toepassing zijn op alle Diensten van CanalDigitaal, tenzij uit de tekst blijkt dat een bepaling enkel voor een specifieke Dienst geldt.

## Artikel 1. Definities

- 1.1 Abonnement: de Overeenkomst tussen CanalDigitaal en Klant, op grond waarvan CanalDigitaal de Diensten aan de Klant ter beschikking stelt, en waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn.
- 1.2 Bruikleenovereenkomst: de overeenkomst tussen CanalDigitaal en de Klant op grond waarvan CanalDigitaal aan de Klant Producten in bruikleen geeft.
- 1.3 CanalDigitaal: M7 Group S.A., gevestigd te rue Albert Borschette 2, L-1246 Luxemburg, ingeschreven in het R.C.S. Luxemburg onder nummer B 148.073, met Vestigingsvergunning n° 00143760/1, handelend onder de naam "CanalDigitaal".
- 1.4 Diensten: Televisiediensten, Internetdiensten, Telefoniediensten en alle daarmee verband houdende diensten van CanalDigitaal.
- 1.5 Gebruikersgegevens: klantcode, wachtwoord en gebruikersnaam die de Klant krijgt toegekend teneinde gebruik te kunnen maken van de Diensten.
- 1.6 Installatievoorwaarden: de Algemene Installatievoorwaarden CanalDigitaal voor consumenten, die van toepassing zijn op installaties van Producten.
- 1.7 Internetdiensten: de levering van breedband internet diensten via het vaste telefoonnet.
- 1.8 Inschrijving: de Overeenkomst tussen CanalDigitaal en een Klant voor de levering en ontvangst van de door CanalDigitaal gecodeerde en per satelliet gedistribueerde Nederlandse publieke televisieprogramma's Nederland 1, 2 en 3 waarbij de Klant gebruik maakt van ontvangstapparatuur en een CanalDigitaal smartcard.
- 1.9 Klant: de natuurlijke persoon met wie CanalDigitaal een Abonnement heeft afgesloten of die daartoe een aanvraag indient.
- 1.10 Netwerkaansluitpunt: een eindpunt van het vaste Telecommunicatienetwerk van CanalDigitaal, dat dient voor het aansluiten van Randapparaten.
- 1.11 OPTA: Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit.
- 1.12 Overeenkomst: de overeenkomst tussen CanalDigitaal en Klant terzake van een Abonnement.
- 1.13 Producten: ontvangstapparatuur (bestaande uit satellietontvanger, LNB-ontvanger, satellietontvanger, CI-module en toebehoren), smartcard, draadloos modem, software en/of andere zaken die CanalDigitaal in verband met het Abonnement aan de Klant ter beschikking stelt.
- 1.14 Randapparaten: Apparaten in eigendom van de Klant, die bestemd zijn om rechtstreeks of indirect te worden aangesloten op het elektronisch Telecommunicatienetwerk dan wel op de Voorzieningen, ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie (bijvoorbeeld telefoons, computers, modems en televisies).
- 1.15 Telecom-operator: de eigenaar van het telecommunicatienetwerk via welk netwerk de Dienst door CanalDigitaal ter beschikking wordt gesteld.
- 1.16 Telecommunicatienetwerk: De apparatuur en andere technische middelen die overdracht en, waar van toepassing, routing mogelijk maken van signalen tussen aansluitingen via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen.
- 1.17 Telefoniedienst: de Dienst van CanalDigitaal die het aan de Klant mogelijk maakt dat telefoonverkeer

wordt afgewikkeld vanaf en naar Netwerkaansluitpunten of vergelijkbare aansluitpunten op andere telecommunicatienetwerken (vast of mobiel en zowel in Nederland als in het buitenland). CanalDigitaal levert deze Diensten via het vaste telefoonnet.

- 1.18 Televisiediensten: de levering van per satelliet verspreide digitale betaaltelevisieprogramma's en zenderpakketten.
- 1.19 Vergoedingen: alle door een Klant aan CanalDigitaal verschuldigde bedragen, uit welke Overeenkomst ook, welke bestaan uit abonnementsgelden, verbruikskosten en alle (overige) vergoedingen en kosten die de Klant op basis van de Overeenkomst of deze Voorwaarden aan CanalDigitaal verschuldigd is.
- 1.20 Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.
- 1.21 Voorzieningen: onderdelen van het vaste Telecommunicatienetwerk van de Telecom-operator, waaronder begrepen kabels, apparatuur en Netwerkaansluitpunten, die door CanalDigitaal ten behoeve van de Telefoniedienst worden gebruikt.
- 1.22 Website: de website van CanalDigitaal op [www.CanalDigitaal.nl](http://www.CanalDigitaal.nl).

## Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, Overeenkomsten en overige betrekkingen tussen CanalDigitaal en de Klant.
- 2.2 Het is de Klant uitsluitend toegestaan de Diensten te gebruiken voor nietbedrijfsmatige, niet-zakelijke doeleinden.
- 2.3 CanalDigitaal onderscheidt de volgende combinaties van Diensten:
  - a. Televisiediensten;
  - b. Televisiediensten plus Internetdiensten;
  - c. Televisiediensten plus Internet- en Telefoniediensten.
- 2.4 In alle gevallen waarin een Overeenkomst eindigt, blijven deze Voorwaarden van toepassing voor zover dit voor de afwikkeling van een Overeenkomst of Dienst noodzakelijk is.

## Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst

- 3.1 Alle aanbiedingen van CanalDigitaal zijn vrijblijvend, zowel wat prijs als inhoud betreft, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Alle door of namens CanalDigitaal opgegeven leveringstijden zijn indicatief. Uitsluitend in het geval dat deze termijn onredelijk wordt overschreden, heeft de Klant het recht de bestelling te annuleren c.q. te ontbinden. De Klant heeft uit dien hoofde nimmer recht op schadevergoeding.
- 3.2 Een aanbod van CanalDigitaal wijst op de toepasselijkheid van de Voorwaarden. CanalDigitaal stelt de Klant in staat voorafgaand aan de Overeenkomst van de Voorwaarden kennis te nemen. Desgewenst stuurt CanalDigitaal de Voorwaarden toe.
- 3.3 Overeenkomsten kunnen slechts worden aangegaan door personen van 18 jaar of ouder.
- 3.4 Een Overeenkomst komt tot stand door:
  - a. schriftelijke acceptatie of acceptatie per e-mail door CanalDigitaal van een elektronische aanmelding door de Klant, ingediend via de Website; of
  - b. telefonische acceptatie door CanalDigitaal van een telefonische aanmelding door de Klant; of
  - c. schriftelijke acceptatie of acceptatie per e-mail door CanalDigitaal van een volledig door de Klant ingevuld en ondertekend aanvraagformulier.

Indien het Abonnement op afstand is afgesloten zal CanalDigitaal het Abonnement per e-mail of brief bevestigen, eventueel nadat CanalDigitaal op haar verzoek een kopie van het legitimatiebewijs en kopie bankafschrift van de Klant heeft ontvangen.

- 3.5 CanalDigitaal behoudt zich het recht voor, zonder hiervoor aansprakelijk te zijn, aanvragen voor een Dienst te weigeren, hetgeen de aspirant Klant zo spoedig mogelijk zal worden medegedeeld. CanalDigitaal is niet verplicht een verklaring af te geven omtrent de reden van weigering.
- 3.6 CanalDigitaal kan verlangen dat een kopie van een geldig legitimatiebewijs (rijbewijs, paspoort, identiteitsdocument) moet worden overgelegd en de bankpas (of een bankafschrift) moet worden getoond, waarop de naam en het adres van de Klant en het door de Klant op het inschrijfformulier ingevulde bankrekeningnummer staan vermeld.
- 3.7 CanalDigitaal is gerechtigd om gebruik te maken van derden met betrekking tot de uitvoering van enige Overeenkomst en de Voorwaarden gelden ook ten behoeve van deze derden.
- 3.8 Alle bestellingen worden verzonden aan en afgeleverd op het door de Klant opgegeven leveradres. Het risico van bestelde Producten gaat over op de Klant op het moment van inontvangstname door de Klant, dan wel een door de Klant aangewezen derde.

## Artikel 4. Duur van de Overeenkomst

- 4.1 Een Abonnement voor Televisiediensten wordt aangegaan voor 12 of 24 maanden, tenzij in de Overeenkomst anders wordt bepaald. Een Abonnement voor Internet en/of Internet- en Telefoniediensten wordt aangegaan voor 24 maanden, tenzij in de Overeenkomst anders wordt bepaald. Na afloop van de bepaalde tijd wordt de Overeenkomst van rechtswege omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd.
- 4.2 Abonnementen voor Diensten gaan in op de eerste dag van de kalendermaand die volgt op de dag nadat de Overeenkomst telefonisch is afgesloten of het (elektronische) inschrijfformulier is ingediend, onder de ontbindende voorwaarde van instemming met het Abonnement door CanalDigitaal. Hoewel het Abonnement ingaat op de eerste dag van een kalendermaand, en – derhalve – het abonnementsgeld vanaf die dag verschuldigd is, kan de activering van de Diensten op het moment plaatsvinden dat telefonisch de Overeenkomst wordt afgesloten of dat het ingevulde en ondertekende (elektronische) inschrijfformulier ingediend wordt. Voor Telefoniediensten zijn de variabele kosten (zoals gesprekskosten) verschuldigd vanaf het moment dat de Dienst wordt geactiveerd.
- 4.3 Indien tijdens een lopende abonnementsperiode in overeenstemming met de Klant een bestaand Abonnement wordt uitgebreid of gewijzigd, hetzij door toevoeging van een nieuwe Dienst, hetzij door uitbreiding met een hoger en/of optioneel zenderpakket (een zgn. upgrade), dan is er sprake van een nieuwe Overeenkomst waarop het bepaalde in artikel 4.1 (inclusief de aldaar genoemde minimumduur) voor alle door de Klant afgenomen Diensten van toepassing is, met dien verstande dat de einddatum van een nieuwe Overeenkomst nimmer eerder zal zijn dan de oorspronkelijke Overeenkomst. Indien de tussentijdse upgrade door middel van een overeenkomst op afstand tot stand is gekomen, dan geldt de in artikel 5.5 genoemde bedenktijd alleen ten aanzien van de upgrade en niet ten aanzien van het oorspronkelijke Abonnement.

## **Artikel 5. Beëindiging en annulering**

- 5.1 Tussentijdse opzegging van een Abonnement vóór het verstrijken van de overeengekomen minimum periode is niet mogelijk, behoudens het elders in de Voorwaarden of in de wet bepaalde.
- 5.2 Na het verstrijken van de overeengekomen termijn zoals bedoeld in 4.1 kan het Abonnement te allen tijde kosteloos worden opgezegd met een opzegtermijn van 1 maand. Als moment van opzeggen geldt het moment van ontvangst van de opzegging door CanalDigitaal, c.q. de dag waarop telefonisch wordt opgezegd. CanalDigitaal stelt de Klant schriftelijk of elektronisch op de hoogte van de ontvangst van de opzegging en de datum waarop het Abonnement wordt beëindigd.
- 5.3 Opzegging van een Abonnement geschiedt bij voorkeur telefonisch, op nummer 0900 9323 (€ 1,- per gesprek) van de CanalDigitaal klantenservice, of op dezelfde wijze als waarop het Abonnement tot stand is gekomen.
- 5.4 Onverminderd het elders bepaalde in deze Voorwaarden, kan CanalDigitaal, naar eigen keuze, haar verplichtingen jegens de Klant, uit het Abonnement of anderszins, opschorten of het Abonnement met onmiddellijke ingang opzeggen, middels een schriftelijke kennisgeving, indien:
- a. de Klant is overleden;
  - b. de Klant een of meerdere verplichtingen uit hoofde van het Abonnement, deze Voorwaarden of enige andere rechtsverhouding met CanalDigitaal niet nakomt en de Klant deze tekortkoming, indien deze voor herstel vatbaar is, niet herstelt binnen 30 dagen nadat hij daarop door CanalDigitaal is gewezen;
  - c. het faillissement van de Klant is aangevraagd, de Klant onder curatele is gesteld, de Klant onder bewind is gesteld, de Klant in aanmerking is gekomen voor de schuldsanering, dan wel indien er sprake is van andere omstandigheden op grond waarvan CanalDigitaal vermoedt dat de Klant zijn (betalings)verplichtingen jegens CanalDigitaal niet langer zal nakomen;
  - d. CanalDigitaal niet langer in staat is om Diensten te verlenen, ongeacht de reden daarvan.
  - e. in redelijkheid van CanalDigitaal niet langer gevergd kan worden het Abonnement met de Klant voort te zetten.
- 5.5 Bij overeenkomsten op afstand kan de Klant binnen 14 dagen na totstandkoming het Abonnement zonder opgaaf van redenen annuleren. In dat geval dienen ontvangen Producten door de Klant onverwijld en in ieder geval binnen 14 dagen na ontvangst aan CanalDigitaal te worden geretourneerd. CanalDigitaal kan in dat geval, behoudens het hierna in artikel 5.6 bepaalde, ten hoogste de rechtstreekse kosten van het terugzenden van Producten aan de Klant in rekening brengen. Eventuele betalingen van de Klant die voor annulering hebben plaatsgevonden, worden door CanalDigitaal geretourneerd.
- 5.6 Indien de Klant uitdrukkelijk aan CanalDigitaal heeft verzocht om reeds tijdens de bedenktijd met de levering van een Dienst aan te vangen, is de Klant, indien hij vervolgens – doch tijdens de bedenktijd – het Abonnement annuleert, aan CanalDigitaal de redelijke kosten verschuldigd die daarmee samenhangen. Indien 1) de Klant uitdrukkelijk aan CanalDigitaal heeft verzocht om reeds tijdens de bedenktijd met de levering van een Dienst aan te vangen, en 2) de Klant afstand heeft gedaan van zijn recht om het Abonnement te annuleren, heeft de Klant niet langer het recht om het Abonnement te annuleren.
- 5.7 Na het verstrijken van de bedenktijd zijn de artikelen 5.1 en 5.8 van toepassing.
- 5.8 Bij beëindiging van een Abonnement vóór het verstrijken van de overeengekomen periode, hetzij

door de Klant, hetzij door CanalDigitaal op grond van artikel 5.4.b, c of e, is CanalDigitaal gerechtigd per direct de resterende abonnementsgelden voor de overeengekomen duur van het Abonnement in rekening te brengen, vermeerderd met eventuele extra door haar gemaakte kosten in verband met de beëindiging (afsluitingskosten, incassokosten, schadevergoeding bruikleenapparatuur etc.). De Klant is gehouden de in rekening gebrachte bedragen binnen de op de nota vermelde termijn te voldoen per acceptgiro, automatische incasso of anderszins.

- 5.9 Een gratis Dienst kan, indien de Klant gedurende een periode van 60 dagen geen gebruik heeft gemaakt van de Dienst, onmiddellijk en zonder nadere kennisgeving door CanalDigitaal worden beëindigd. CanalDigitaal is in geen geval aansprakelijk voor enige schade voortvloeiende uit het verloren gaan van informatie en/of data als gevolg van de beëindiging van de Dienst op grond van dit artikel.
- 5.10 Als een van de partijen een verplichting uit de Overeenkomst of uit enige toepasselijk verklaarde voorwaarde niet nakomt, dan mag de wederpartij de nakoming van de daartegenover staande verplichting opschorten. Bij gedeeltelijke of niet behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
- 5.11 CanalDigitaal kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, de Diensten staken dan wel opschorten indien:
- a. de Klant de Overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan of heeft nagelaten juiste gegevens of wijzigingen daarvan door te geven aan CanalDigitaal met het oogmerk te frauderen.
  - b. CanalDigitaal aannemelijk kan maken dat de Klant handelt in strijd met de wet of schade toebrengt aan een ander dan wel niet aan de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen zal voldoen, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.
- 5.12 Ingevolge het bepaalde in artikel 2.3 is het niet mogelijk om een Abonnement voor Televisiediensten op te zeggen en het Abonnement voor Internet alleen of Internet- en Telefoniediensten te behouden.

## **Artikel 6. Vergoedingen**

- 6.1 Op Abonnementen, Overeenkomsten, Diensten en overige betrekkingen tussen CanalDigitaal en de Klant zijn de door CanalDigitaal op de Website of via andere communicatie bekend gemaakte prijzen van toepassing. CanalDigitaal heeft het recht om naast de geldende prijzen voor de Diensten kosten en/of administratietoelagen in rekening te brengen voor o.a. wijzigingen en mutaties. De hoogte van deze kosten en/of administratietoelagen staat vermeld op de Website.
- 6.2 CanalDigitaal is gerechtigd de prijzen van de Diensten jaarlijks aan te passen overeenkomstig de consumentenprijsindex (CPI) van het CBS. De Klant heeft niet het recht de Overeenkomst uit hoofde van deze aanpassing op te zeggen.
- 6.3 Alle door CanalDigitaal gehanteerde prijzen zijn uitgedrukt in Euro's en inclusief BTW.

## **Artikel 7. Betaling**

- 7.1 Betaling van de in artikel 6.1 bedoelde bedragen geschiedt als volgt:
- a. terzake van een televisie Abonnement zijn bedoelde bedragen bij vooruitbetaling verschuldigd en dienen tijdig op de rekening van CanalDigitaal te zijn bijgeschreven. Betaling dient te geschieden zoals

aangegeven tijdens het bestelproces. Als datum van betaling zal gelden de datum van creditering van de bankrekening van CanalDigitaal. Indien betaling per acceptgiro plaatsvindt, heeft CanalDigitaal het recht administratieve kosten, zoals op de Website aangegeven, aan de Klant in rekening te brengen.

- b. terzake van een Abonnement voor internet of voor internet en telefonie worden de abonnementskosten maandelijks vooraf in rekening gebracht en worden de verbruikskosten maandelijks achteraf in rekening gebracht. Betaling vindt uitsluitend plaats door middel van automatische incasso van de door de Klant aangegeven bank- of girorekening waarvoor de Klant CanalDigitaal heeft gemachtigd.
- 7.2 In het geval van een machtiging tot automatische incasso is de Klant verplicht voldoende saldo aan te houden op de door hem opgegeven rekening. Bij automatische incasso heeft de Klant het recht binnen 8 weken na afschrijving schriftelijk bezwaar te maken tegen de afschrijving, bij gebreke waarvan hij de afschrijving wordt geacht te hebben aanvaard. Bij voortijdige beëindiging van de Overeenkomst hetzij door de Klant, hetzij door CanalDigitaal op grond van artikel 5.4.b, c of e, heeft de Klant geen recht op restitutie van vooruitbetaalde abonnementsgelden.
- 7.3 Bij niet-tijdige betaling door de Klant van enig aan CanalDigitaal verschuldigd bedrag onder de Overeenkomst, of indien een door de Klant afgegeven incassovolmacht niet wordt gehonoreerd, is de Klant van rechtswege in verzuim. CanalDigitaal stuurt de Klant daarop een betalingsherinnering, waarna de Klant binnen een termijn van 14 dagen alsnog kan betalen. Als de Klant ook na deze termijn de volledige verschuldigde vergoeding niet heeft betaald, is de Klant vanaf de datum van verzuim wettelijke rente over het uitstaande bedrag verschuldigd, alsmede de buitengerechtigde incassokosten, welke berekend worden zoals op de Website aangegeven. CanalDigitaal is in een dergelijk geval tevens gerechtigd het Abonnement op te schorten of met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling vereist is en/of om betaling te vorderen van de totale som die de Klant uit hoofde van het Abonnement voor de gehele overeengekomen duur (indien van toepassing) aan CanalDigitaal verschuldigd is en zal zijn.
- 7.4 Zolang de Klant uit hoofde van enige rechtsbetrekking met CanalDigitaal of haar rechtsvoorgangers nog goederen of geld aan CanalDigitaal is verschuldigd, heeft CanalDigitaal het recht Overeenkomsten te weigeren of haar verplichtingen die voortvloeien uit een Abonnement op te schorten, en eventueel afsluitkosten in rekening te brengen. De hoogte van de afsluitvergoeding wordt op de Website bekend gemaakt.
- 7.5 Bezwaren tegen de hoogte van de door CanalDigitaal in rekening gebrachte en/of afgeschreven bedragen dient de Klant binnen dertig dagen na notadatum bij de CanalDigitaal klantenservice kenbaar te maken. Na het verstrijken van die datum wordt de Klant geacht akkoord te zijn gegaan met de hoogte van het bedrag dat op de nota is vermeld.
- 7.6 Bij het plaatsen van bestellingen van Diensten en/of Producten kan CanalDigitaal een kredietwaardigheidscontrole uit (laten) voeren. Bij twijfel over de kredietwaardigheid van de Klant kan CanalDigitaal de Klant vragen zekerheid te stellen of hogere vooruitbetalingen te doen. Indien de Klant hiermee niet instemt, is CanalDigitaal gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te staken dan wel het Abonnement te beëindigen. Indien blijkt dat de Klant niet kredietwaardig is kan CanalDigitaal het afsluiten van de Overeenkomst weigeren.

## **Artikel 8. Installatie van de Diensten**

- 8.1 De Klant verleent medewerkers van CanalDigitaal of door CanalDigitaal ingeschakelde derden toegang tot het installatieadres voor de installatie van de Diensten alsmede voor onderhouds- en reparatiewerkzaamheden in verband met de levering van de Diensten. Op de installatie zijn de Installatievoorwaarden van toepassing.
- 8.2 Indien gekozen is voor een doe-het-zelf installatiepakket, is Klant verplicht de instructies in de gebruiksaanwijzing op te volgen. CanalDigitaal is in geen geval aansprakelijk voor schade als gevolg van niet correcte installatie die het gevolg is van handelen of nalaten in strijd met de handleiding. Eventuele extra kosten die noodzakelijk zijn om de Dienst weer in werkende staat te brengen zijn voor rekening van de Klant.
- 8.3 De Klant staat er voor in dat installatie van een satellietshotel bij of op de woning is toegestaan.

## **Artikel 9. Uitvoering van de Diensten**

- 9.1 CanalDigitaal is gerechtigd de inhoud van de Diensten technisch zo in te richten als CanalDigitaal op enig moment beslist. CanalDigitaal behoudt zich in dit verband (onder andere) het recht voor procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen ten aanzien van de Diensten, procedures, tarieven en overige voorwaarden door te voeren.
- 9.2 CanalDigitaal zal zich inspannen een zo hoog mogelijke beschikbaarheid en kwaliteit van de Diensten te bieden. CanalDigitaal geeft echter geen garanties terzake. CanalDigitaal streeft ernaar storingen en beperkingen zo spoedig mogelijk te verhelpen en eventuele hinder daarvan bij de Klant zo beperkt mogelijk te houden.
- 9.3 Indien sprake is van technische problemen, is CanalDigitaal gerechtigd de toegang tot (onderdelen van) de Diensten en/of (onderdelen van) haar systeem en/of interfaces (al dan niet tijdelijk) onmiddellijk en op ieder gewenst moment te blokkeren of het gebruik daarvan te beperken, en/of andere maatregelen te nemen, indien zulks in de opvatting van CanalDigitaal nodig is. CanalDigitaal stelt de Klant indien mogelijk vooraf, en in ieder geval zo spoedig mogelijk daarna, op de hoogte.
- 9.4 CanalDigitaal behoudt zich het recht voor om in verband met service, onderhoud en beveiliging van het netwerk, de Diensten en/of de systemen van CanalDigitaal, de toegang tot de (onderdelen van) de Diensten en/of (onderdelen van) haar systeem en/of netwerk (al dan niet tijdelijk) te blokkeren of het gebruik daarvan te beperken, indien zulks in de opvatting van CanalDigitaal of in verband met de uitvoering van haar beleid nodig is. CanalDigitaal zal indien mogelijk vooraf, en in ieder geval zo spoedig mogelijk daarna, de Klant van zulke maatregelen op de hoogte stellen.
- 9.5 De Klant is gehouden om geleverde Diensten binnen 2 weken na levering op gebreken te controleren en eventueel geconstateerde gebreken per post, telefonisch of per e-mail schriftelijk te melden aan CanalDigitaal. Gebreken die bij levering niet kunnen worden geconstateerd of niet aanwezig zijn, dienen steeds binnen bekwame tijd nadat deze redelijkerwijs kunnen worden geconstateerd aan CanalDigitaal te worden gemeld. Gebreken moeten binnen de periode van 2 weken na constatering gemeld worden, op straffe van verval van het recht van beroep op een tekortkoming.
- 9.6 Voor zover de Overeenkomst de levering van Producten omvat die in eigendom aan de Klant worden overgedragen, behoudt CanalDigitaal zich de eigendom voor tot het moment dat de Klant aan

CanalDigitaal al hetgeen hij krachtens de Overeenkomst verschuldigd is, heeft voldaan.

- 9.7 Een door CanalDigitaal afgegeven (op)leverings-termijn en/of (op)leveringsdatum geldt te allen tijde als streeftermijn en/of streefdatum en geldt nimmer als fatale termijn.
- 9.8 Na de totstandkoming van de Overeenkomst gemaakte afspraken en/of eventuele toezeggingen door of namens CanalDigitaal binden CanalDigitaal slechts indien deze per e-mail of brief door CanalDigitaal zijn bevestigd.
- 9.9 Technische wijzigingen in de aansluiting die door de Klant zelf en op eigen initiatief zijn aangebracht kunnen leiden tot het in rekening brengen van redelijke kosten of kunnen, indien de Dienst hierdoor niet meer kan worden geleverd, aanleiding geven tot beëindiging van de Overeenkomst door CanalDigitaal.

## **Artikel 10. Bruikleen**

- 10.1 Dit artikel 10 van de Voorwaarden is alleen van toepassing indien tussen CanalDigitaal en de Klant een Bruikleenovereenkomst wordt gesloten.
- 10.2 CanalDigitaal geeft als bruikleengever aan de Klant de Producten in bruikleen. De Producten blijven steeds eigendom van CanalDigitaal. De Producten worden door (of namens) CanalDigitaal in goede staat (gebruikt of nieuw) afgeleverd bij het leveradres van de Klant. Ter eigen discretie is CanalDigitaal gerechtigd betaling van een waarborgsom te verlangen gedurende de periode van bruikleen. CanalDigitaal zal geen rentevergoeding verschuldigd zijn aan de Klant gedurende de periode dat zij deze waarborgsom onder zich heeft.
- 10.3 De Bruikleenovereenkomst wordt aangegaan voor een duur van 24 maanden of, indien afwijkend, voor de duur die daarin staat vermeld. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, en tenzij met een termijn van 1 maand voor verlengingsdatum opgezegd door een der partijen, zal de Bruikleenovereenkomst na afloop van de overeengekomen duur automatisch worden verlengd in een overeenkomst voor onbepaalde duur die te allen tijde met een termijn van 1 maand opzegbaar is. De initiële bruikleenperiode gaat in op de dag dat een in verband met de Bruikleenovereenkomst aangegaan Abonnement ingaat.
- 10.4 De Bruikleenovereenkomst eindigt in ieder geval automatisch als en per de datum dat het Abonnement eindigt.
- 10.5 In geval van diefstal, verlies of verloren gaan van de Producten, ongeacht de oorzaak daarvan, is de Klant aansprakelijk voor alle daardoor veroorzaakte schade (inclusief eventuele gevolgschade) en is CanalDigitaal gerechtigd aan de Klant een schadevergoeding in rekening te brengen terzake van Producten zoals op de Website vermeld, onverminderd haar recht op volledige schadevergoeding indien deze meer bedraagt.
- 10.6 De Klant mag de Producten uitsluitend op het door haar opgegeven huisadres en in het kader van het Abonnement gebruiken.
- 10.7 Het is de Klant niet toegestaan de Producten hetzij om niet, hetzij tegen een vergoeding aan een ander in gebruik af te staan, uit te lenen, te verkopen of te verhuren.
- 10.8 De Klant dient voor de Producten als een goed huisvader voor de bewaring en het behoud, alsook voor dekkende verzekering daarvan te zorgen. In geval van diefstal van de Producten, dient de Klant onverwijld bij de politie aangifte te doen van de diefstal en dient de Klant CanalDigitaal binnen 7 dagen na aangifte per aangetekende brief een kopie van het proces-verbaal van aangifte te doen toekomen.
- 10.9 CanalDigitaal is te allen tijde gerechtigd de in bruikleen gegeven Producten bij de Klant te (doen)

inspecteren, om te ruilen en/of te vervangen. Daarnaast is CanalDigitaal te allen tijde gerechtigd om de Producten waaraan een gebrek kleeft, dan wel waaraan een gebrek zich dreigt te openbaren, binnen een door CanalDigitaal te bepalen redelijke termijn terug te (laten) halen bij de Klant. De Klant zal aan CanalDigitaal, of een door CanalDigitaal aangewezen derde, alle medewerking verlenen in geval van de inspectie, het omruilen, vervangen of terughalen, zoals bepaald in dit artikel.

- 10.10 Indien de Klant tekortschiet in de nakoming van enige verplichting voortvloeiende uit het Abonnement met CanalDigitaal en/of deze Voorwaarden en in verzuim verkeert, is CanalDigitaal gerechtigd de Bruikleenovereenkomst te beëindigen en/of de Producten terug te (laten) nemen, waar deze zich ook bevinden, onverminderd het recht van CanalDigitaal op volledige schadevergoeding van de Klant wegens de tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen. CanalDigitaal is in dit geval gerechtigd aan de Klant een schadevergoeding in rekening te brengen terzake van Producten zoals op de Website vermeld, onverminderd haar recht op volledige schadevergoeding indien deze hoger bedraagt.
- 10.11 De Klant is steeds verplicht in geval van beslaglegging de beslaglegger op de hoogte te stellen dat de Producten in eigendom zijn van CanalDigitaal en derhalve niet vatbaar zijn voor beslag.
- 10.12 Bij het afleveren van de Producten dient de Klant te tekenen voor ontvangst.
- 10.13 CanalDigitaal, of een door haar aangewezen derde, zal de Producten afleveren bij het opgegeven leveradres van de Klant. De (mondeling of schriftelijk) afgegeven afleveringsdatum of -termijn geldt bij benadering en bindt CanalDigitaal niet. De verplichting tot aflevering kan in ieder geval worden opgeschort zolang de Klant nog aan enige verplichting jegens CanalDigitaal moet voldoen, zoals het ondertekenen van een inschrijfformulier of het vooraf betalen van een vergoeding of waarborgsom.
- 10.14 Wijziging of overschrijding van een opgegeven of aangegeven afleveringsdatum of -termijn, door welke oorzaak ook, geeft de Klant nooit recht op vergoeding van enige schade (directe of indirecte schade, of hoe ook genaamd) of niet-nakoming van enige voor de Klant uit de Voorwaarden of uit een Overeenkomst voortvloeiende verplichting, tenzij die wijziging of overschrijding te wijten is aan opzet of grove schuld van CanalDigitaal.
- 10.15 Indien de installatie door of vanwege CanalDigitaal wordt uitgevoerd wordt deze conform de Installatievoorwaarden uitgevoerd. De installatie wordt werkend opgeleverd door de monteur. De Klant is in dat geval niet gerechtigd zelf wijzigingen in de Producten en/of installatie aan te brengen of deze te verplaatsen, dan wel deze door anderen dan CanalDigitaal te laten aanbrengen of te laten verplaatsen, behoudens met instemming van CanalDigitaal. De Klant kan gebruik maken van de klantenservice van CanalDigitaal. In het geval een probleem met de installatie of Producten niet telefonisch opgelost kan worden, dan kan de Klant tegen betaling van een door CanalDigitaal te bepalen vergoeding gebruik maken van een servicemonteur van CanalDigitaal die het probleem ter plekke zal proberen op te lossen. De kosten voor de servicemonteur worden niet in rekening gebracht als:
- het probleem werd veroorzaakt door een foutieve installatie door de CanalDigitaal monteur;
  - het probleem werd veroorzaakt door een fabrieksfout aan de Producten.
- 10.16 De Producten worden uitsluitend door of namens CanalDigitaal gerepareerd of retour genomen. De Klant zal op verzoek van CanalDigitaal de in bruikleen gegeven Producten per aangetekende post aan CanalDigitaal of een door CanalDigitaal aangewezen derde versturen.

- 10.17 Bij verhuizing dient de Klant CanalDigitaal vier weken vooraf in te lichten. CanalDigitaal kan op verzoek van de Klant de installatie op het nieuwe adres verzorgen, op welke installatie het bepaalde in deze Voorwaarden, alsmede het bepaalde in de Installatievoorwaarden van toepassing is. Voor de installatie wordt een door CanalDigitaal te bepalen eenmalige vergoeding in rekening gebracht.
- 10.18 Bij vertraging of gebreke van afname van Producten is de Klant in verzuim. De door dit verzuim veroorzaakte kosten en/of schade komen volledig voor rekening van de Klant, terwijl de betreffende Producten door CanalDigitaal in geval van vertraging of gebreke van afname voor rekening en risico van de Klant zullen worden opgeslagen.
- 10.19 De Klant zal de Producten uitsluitend (laten) installeren en opstellen op een plaats die niet openbaar toegankelijk is.
- 10.20 Na het einde van de Bruikleenovereenkomst, ongeacht de reden of wijze van beëindiging, zal de Klant op eerste verzoek van CanalDigitaal de Producten binnen dertig dagen na kennisgeving door CanalDigitaal aan CanalDigitaal of een door CanalDigitaal aangewezen derde (gedeeltelijk) retourneren, hetgeen kosteloos kan geschieden. Bij gebreke van tijdige en volledige retourzending van de Producten in onbeschadigde staat (behoudens normale slijtage) is CanalDigitaal gerechtigd aan de Klant een schadevergoeding in rekening te brengen terzake van Producten zoals op de Website vermeld, onverminderd haar recht op volledige schadevergoeding indien deze hoger of lager bedraagt. Binnen 6 weken na retourontvangst van de Producten zal CanalDigitaal de eventueel betaalde waarborgsom na aftrek van eventuele door de Klant verschuldigde kosten en/of vergoedingen terugstorten op de rekening van de Klant.

#### Artikel 11. Wijzigingen

- 11.1 CanalDigitaal heeft het recht de Diensten, de Vergoedingen, de Voorwaarden en de inhoud, volgorde, naam, omvang en samenstelling van de programma's en/of zenderpakketten en/of het set top box-pakket te wijzigen. CanalDigitaal maakt zulke wijzigingen minimaal vier weken voor invoering daarvan op genoegzame wijze bekend. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van ten tijde van de wijziging lopende Abonnementen.
- 11.2 De Klant heeft het recht de Overeenkomst te beëindigen indien de wijziging objectief ten nadele van de Klant strekt, mits de opzegging vóór de ingangsdatum van de wijziging door CanalDigitaal is ontvangen.
- 11.3 De volgende wijzigingen worden niet aangemerkt als een wijziging in de zin van artikel 11.1 en vormen derhalve geen grond voor opzegging:
- Verlaging van enige Vergoeding;
  - Wijzigingen die noch in het voordeel, noch in het nadeel van de Klant zijn ("neutrale wijzigingen");
  - Wijzigingen die noodzakelijk zijn op grond van wetgeving of enige andere door de overheid vastgestelde regeling of maatregel of een voor de branche relevante gerechtelijke uitspraak;
  - Verhoging van Vergoedingen met de inflatiecorrectie op basis van het bepaalde in artikel 6.2;
  - De beslissing van CanalDigitaal om programmaonderdelen ongecodeerd uit te zenden, zodat ook personen die geen Abonnement hebben deze kunnen bekijken.
- 11.4 CanalDigitaal is gerechtigd de technische eigenschappen van de Diensten en Producten te wijzigen om aan de eisen van de tijd, de stand van de techniek of haar contractuele of wettelijke verplichtingen te blijven beantwoorden. Dit kan als gevolg hebben dat Producten na een bepaalde tijd niet meer compatibel zijn met alle

Televisiediensten en vervangen moeten worden. Klanten hebben geen recht op enige compensatie voor deze vervanging.

#### Artikel 12. Persoonlijke gegevens

- 12.1 CanalDigitaal verwerkt, als verantwoordelijke voor de verwerking, en met inachtneming van de toepasselijke privacy wetgeving in Luxemburg, persoonsgegevens die haar door de Klant of door zijn gebruik van de Diensten en Producten (inclusief de gegevens vermeld in artikel 12.2) worden verstrekt. CanalDigitaal verwerkt deze persoonsgegevens in het kader van:
- bestellingen van Diensten en/of Producten;
  - kredietwaardigheidscontroles, bestrijding van fraude en wanbetaling;
  - de uitvoering van de Diensten;
  - facturering;
  - beheer van informatie verstrekt door de Klant;
  - verwerking van de door de Klant gestelde vragen;
  - fraudebestrijding;
  - marktonderzoek;
  - het beheer van gegevens met betrekking tot de Klanten en klantgroepen;
  - (direct)marketing doeleinden; en
  - om aan de Klant andere Diensten of Producten voor te stellen.
- 12.2 In het kader van de Internet- en Telefoniediensten verwerkt CanalDigitaal, als verantwoordelijke voor de verwerking, verkeersgegevens van de Klant, en meer bepaald:
- de identificatie van de oproeplijn;
  - de totale aantal voor de berekeningsperiode aan te rekenen eenheden;
  - de identificatie van de opgeroepen lijn;
  - het type, tijdstip van aanvang en de duur van de oproep of de verzonden hoeveelheid gegevens;
  - de datum van de dienst of van de verbinding.
- 12.3 In het kader van facturering verwerkt CanalDigitaal andere gegevens, zoals voicelogs, en gegevens betreffende betalingen, zoals vooruitbetalingen, betalingen in termijnen, afsluitingen en aanmaningen.
- 12.4 CanalDigitaal kan zich op derden beroepen om gegevens te verkrijgen die betrekking hebben op de Klant met als doel ofwel zich te verzekeren van de juistheid en de volledigheid van de gegevens die vervat zijn in haar databanken, ofwel om kredietwaardigheidscontrole, bestrijding van fraude en wanbetaling, marktonderzoeken, marketing-acties of direct marketing uit te (laten) voeren.
- 12.5 De Klant verleent toestemming aan CanalDigitaal om zijn persoons- en verkeersgegevens op te nemen en te verwerken zoals hierboven bepaald. De klantenregistratie is slechts toegankelijk voor CanalDigitaal en groepsmaatschappijen en wordt niet aan derden verstrekt behoudens zoals hierboven bepaald en in onderstaande gevallen:
- CanalDigitaal zal verplichtingen, ontstaan krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak, tot verstrekking van informatie en/of tot het medewerken aan aftappen naleven.
  - CanalDigitaal is gerechtigd een bestand aan te leggen van Klanten aan wie een Dienst wegens het niet tijdig betalen buiten gebruik is gesteld. Dit bestand is bestemd om te worden gebruikt door CanalDigitaal en/of groepsmaatschappijen, in het kader van acceptatie van aanvragen voor die Diensten.
  - CanalDigitaal kan persoonsgegevens aan derden verstrekken met het oog op commerciële en charitatieve doeleinden, mits de Klant daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.
- 12.6 CanalDigitaal kan, mede door het toepassen van cookies (kleine bestanden die op de computer van de Klant worden achtergelaten), de persoons- en verkeersgegevens gebruiken teneinde de Klant

aanbiedingen van CanalDigitaal te doen, mits de Klant aangeeft, op de wijze zoals aangegeven op de Website, daartegen geen bezwaar te hebben. Voor het gebruik van zgn. functionele of technische cookies (bijv. voor het onthouden van geplaatste bestellingen etc.) is geen toestemming van de Klant nodig.

- 12.7 De Klant die zijn identiteit kan bewijzen heeft recht op inzage in zijn persoonsgegevens zoals die door CanalDigitaal worden verwerkt, mag de verbetering daarvan vragen en kan zich kosteloos verzetten tegen het gebruik van zijn persoonsgegevens met het oog op direct marketing. Voor vragen en/of opmerkingen in dit verband kan de Klant zich schriftelijk wenden tot de CanalDigitaal klantenservice.
- 12.8 CanalDigitaal spant zich in voor een degelijke beveiliging van de Diensten. CanalDigitaal geeft echter geen garantie voor de aangebrachte beveiliging. CanalDigitaal is niet aansprakelijk voor enige schade aan de zijde van de Klant of derden die ondanks de door CanalDigitaal genomen maatregelen mocht ontstaan.
- 12.9 Gelet op de aan het gebruik van Internet en e-mail inherente risico's, kan CanalDigitaal de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens, berichtenverkeer of overige door de Klant gebruikte of verspreide informatie niet garanderen. CanalDigitaal is niet aansprakelijk voor enige schade aan de zijde van de Klant of derden die ondanks de door CanalDigitaal genomen maatregelen mocht ontstaan.
- 12.10 Indien de Klant merkt of het vermoeden heeft dat derden zich op oneigenlijke wijze toegang hebben verschaft tot de Diensten, bijvoorbeeld door het gebruik van zijn Accountgegevens, dient hij zulks binnen vijf werkdagen per e-mail aan CanalDigitaal te melden (abuse@CanalDigitaal.nl). CanalDigitaal is niet aansprakelijk voor eventuele schade die een dergelijk oneigenlijk gebruik van de Diensten ten gevolge heeft.
- 12.11 Het van toepassing zijnde privacystatement is gepubliceerd op de Website.

#### Artikel 13. Verhuizing

- 13.1 Onder verhuizing wordt verstaan het wijzigen van het woonadres van de Klant of het adres waar de Dienst van CanalDigitaal volgens de Overeenkomst geleverd wordt.
- 13.2 De Klant dient de verhuizing tijdig, maar in elk geval ten minste 4 weken vooraf, te melden op de wijze zoals aangegeven op de Website. Alle schriftelijke en elektronische mededelingen aan het laatst opgegeven woonadres zullen worden geacht de Klant te hebben bereikt.
- 13.3 De tijd om de verhuizing van de verbinding behorende bij de Internet- en Telefoon Diensten te realiseren is afhankelijk van de op dat moment geldende levertijden voor de verbindingen van de telecomleveranciers. Deze levertijden zijn te raadplegen op de Website. Deze levertijden gelden als richtlijn, de Klant kan hieraan geen rechten ontnemen. Gedurende deze periode blijft de Klant abonnementskosten verschuldigd.
- 13.4 Indien CanalDigitaal niet dezelfde of een vergelijkbare dienst op de nieuwe locatie levert, dan zijn de Klant en CanalDigitaal met inachtneming van één maand, gerechtigd tot opzegging, zonder dat daartoe enige plicht tot schadevergoeding ontstaat. Wel is CanalDigitaal in dat geval gerechtigd om redelijke kosten verband houdende met de afsluiting in rekening te brengen. De hoogte hiervan wordt op de Website bekend gemaakt.
- 13.5 CanalDigitaal is gerechtigd om terzake van de verhuizing als bedoeld in 13.1 een redelijke kostenvergoeding in rekening te brengen. De hoogte van de vergoeding wordt op de Website bekend gemaakt.

#### **Artikel 14. Niet-nakoming en aansprakelijkheid**

- 14.1 Indien CanalDigitaal tekortschiet in de nakoming van één of meer van haar verplichting(en) uit een Overeenkomst, zal de Klant CanalDigitaal deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welke gevallen CanalDigitaal onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling dient schriftelijk per aangetekende post te geschieden waarbij aan CanalDigitaal een redelijke termijn van niet minder dan 30 dagen zal worden gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen.
- 14.2 CanalDigitaal is in geval van een toerekenbare tekortkoming tegenover de Klant aansprakelijk voor schade voor zover de wet dat bepaalt en met inachtneming van het hierna bepaalde.
- 14.3 CanalDigitaal is tegenover de Klant per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen slechts aansprakelijk tot een bedrag gelijk aan maximaal 2 maal de voor de Dienst door de Klant verschuldigde abonnementsvergoeding, exclusief BTW, in het lopende kalenderjaar. Per kalenderjaar is CanalDigitaal tegenover de Klant slechts aansprakelijk tot een bedrag gelijk aan maximaal 4 maal de voor de Dienst door de Klant verschuldigde abonnementsvergoeding, exclusief BTW, in het lopende kalenderjaar.
- 14.4 Voor schadevergoeding geldt een drempelbedrag van 10 Euro voor de Klant, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed.
- 14.5 CanalDigitaal is voor het verrichten van informatie-diensten niet verder aansprakelijk dan voor zover dat uit artikel 6:196 sub c BW volgt.
- 14.6 CanalDigitaal is niet aansprakelijk:
- voor enige schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie op de Website;
  - voor schade die het gevolg is van het missen van gegevens omdat de Dienst niet door de Klant is ontvangen noch voor schade die het gevolg is van gegevens die via het netwerk zijn getransporteerd;
  - voor onderbrekingen van de Dienst of een verstoorde ontvangst, tenzij de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van CanalDigitaal,;
  - voor enige tekortkoming indien deze tekortkoming veroorzaakt wordt door apparatuur, programmatuur, interfaces, netwerken, systemen of telecommunicatielijnen van derden, waaronder begrepen telecomaandieners en/of de Klant, welke niet door CanalDigitaal worden beheerd;
  - voor schade als gevolg van het gebruik van de Producten.
- 14.7 CanalDigitaal draagt geen verantwoordelijkheid en is dus niet aansprakelijk voor (schade als gevolg van) de inhoud, omvang en samenstelling van de programma's en/of zenderpakketten.
- 14.8 In geen geval is CanalDigitaal aansprakelijk voor gevolgschade en/of indirecte schade.
- 14.9 De Klant is in geval van een toerekenbare tekortkoming tegenover CanalDigitaal aansprakelijk voor schade voor zover de wet dat bepaalt en met inachtneming van het hierna bepaalde.
- 14.10 Onder schade als bedoeld in het vorige lid valt eveneens schade als gevolg van tenietgaan, verlies of beschadiging van door CanalDigitaal aan de Klant ter beschikking gestelde Producten.
- 14.11 De Klant vrijwaart CanalDigitaal tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade, voor zover deze aanspraak is gegrond op het gebruik dat van de Dienst is gemaakt en/of het de inhoud van de verzonden gegevens betreft.

#### **Artikel 15. Overmacht**

- 15.1 Een tekortkoming in de dienstverlening kan CanalDigitaal niet worden toegerekend, indien zij niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens

wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt (overmacht). In geval van overmacht, vervalt de verplichting van CanalDigitaal tot nakoming van de Overeenkomst. CanalDigitaal is dan geen schadevergoeding verschuldigd. De opschorting geldt voor de duur van de overmacht. CanalDigitaal is gehouden aan de Klant een met de duur van de verstoring evenredige restitutie te geven van de abonnementsvergoeding, tenzij dit redelijkerwijs, met in achtneming van duur en omstandigheden, niet van haar kan worden gevraagd.

- 15.2 Gevallen van overmacht kunnen zijn tekortkomingen in de nakoming door CanalDigitaal als gevolg van bijvoorbeeld uitval van stroomvoorziening aan zijn zijde, of tekortkomingen in het netwerk van een derde.
- 15.3 Wanneer CanalDigitaal wegens een niet toerekenbare tekortkoming voor een periode langer dan drie maanden achtereenvolgend niet aan zijn verplichtingen kan voldoen, zijn zowel CanalDigitaal als de Klant bevoegd het Abonnement door middel van een schriftelijke verklaring op te zeggen.

#### **Artikel 16. Kosten**

- 16.1 Voor het verrichten van administratieve handelingen op verzoek van de Klant door CanalDigitaal is de Klant steeds een kostenvergoeding verschuldigd, zoals bij registratie, activering, verhuizing, en heraansluiting, en tevens bij overdracht van de aan het Abonnement gekoppelde smartcard. Bij het aangaan van een Abonnement is de Klant tevens een activeringsvergoeding verschuldigd zoals vermeld op het (electronische) inschrijfformulier.

#### **Artikel 17. Klantenservice en klachten**

- 17.1 Een Klant die telefonisch met de CanalDigitaal klantenservice contact opneemt, kan worden geconfronteerd met een wachttijd. De kosten van dit telefoongesprek komen voor rekening van de Klant.
- 17.2 Klachten over de uitvoering van het Abonnement moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij CanalDigitaal zo spoedig mogelijk doch in ieder geval binnen een termijn van 2 weken nadat de Klant de gebrekkige uitvoering van de Dienst heeft ontdekt bij de CanalDigitaal klantenservice. CanalDigitaal zal hierop passend en tijdig reageren. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de Klant zijn rechten terzake verliest.

#### **Artikel 18. Geschillen**

- 18.1 Behoudens het bepaalde in artikel 12.1, is op de Overeenkomst en deze Voorwaarden Nederlands recht van toepassing.
- 18.2 Geschillen tussen de Klant en CanalDigitaal over totstandkoming of de uitvoering van Overeenkomsten met betrekking tot door CanalDigitaal te leveren of geleverde Diensten en Producten, kunnen zowel door de Klant als door CanalDigitaal aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Elektronische Communicatiediensten ("Geschillencommissie"). Informatie over het aanhangig maken van geschillen kan worden gevonden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
- 18.3 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Klant zijn klacht eerst bij CanalDigitaal tijdig, volledig en duidelijk heeft ingediend. Als de klacht niet in goed onderling overleg tussen de Klant en CanalDigitaal kan worden opgelost, dan kan het geschil tot drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

- 18.4 De Geschillencommissie behandelt geschillen met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies.
- 18.5 Wanneer de Klant een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is CanalDigitaal aan deze keuze gebonden. Indien CanalDigitaal een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de Klant vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. CanalDigitaal kondigt daarbij aan dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
- 18.6 Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

#### **Artikel 19. Kennisgevingen**

- 19.1 Alle kennisgevingen, annuleringen en ontbindingen, die de Klant aan CanalDigitaal wenst te doen of dient te doen op grond van deze Voorwaarden, dienen schriftelijk, binnen een termijn van 2 weken na het ontstaan/ kennisnemen van de feiten en/of omstandigheden waarop de klacht is gebaseerd en/of de kennisneming betrekking heeft, te worden gedaan. Deze kennisgevingen dienen te worden verzonden ter attentie van de CanalDigitaal klantenservice, zoals op de Website vermeld.

#### **Artikel 20. Overdracht en doorlevering**

- 20.1 CanalDigitaal is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde.
- 20.2 Het Abonnement is persoonlijk en de Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van CanalDigitaal.
- 20.3 De Klant mag de diensten die hij op grond van het Abonnement afneemt, niet aan derden doorleveren of derden gebruik laten maken van die Diensten tenzij dat gebruik maken plaatsvindt binnen de eigen privé-sfeer van de Klant.

#### **Artikel 21. Slotbepalingen**

- 21.1 Indien een bepaling uit deze Voorwaarden of uit een Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Voorwaarden/Overeenkomst aan.
- 21.2 Op van deze Voorwaarden afwijkende en/of aanvullende bedingen kan door de Klant slechts een beroep worden gedaan indien en voor zover die zijn opgenomen in een schriftelijke overeenkomst met CanalDigitaal. In een dergelijk geval prevaleert de afwijkende/aanvullende bepaling boven hetgeen is bepaald in deze Voorwaarden.
- 21.3 Deze Voorwaarden zijn te raadplegen via de Website. De Voorwaarden worden door CanalDigitaal op verzoek aan de Klant kosteloos toegezonden. Dit hoofdstuk 2 van de Voorwaarden bevat bepalingen die van toepassing zijn op Televisiediensten.

# Hoofdstuk 2 Digitale betaaltelevisie

Dit hoofdstuk 2 van de Voorwaarden bevat bepalingen die van toepassing zijn op Televisiediensten.

## **Artikel 22. Nederlandse publieke televisieprogramma's**

- 22.1 Dit artikel van de Voorwaarden is van toepassing op de rechtsverhouding tussen CanalDigitaal en een Klant die een Inschrijving heeft of wenst te verkrijgen bij CanalDigitaal, ongeacht of een Inschrijving tot stand komt.
- 22.2 CanalDigitaal is gerechtigd om voor administratieve handelingen die verband houden met de Inschrijving jaarlijks terugkerende of incidentele vergoedingen in rekening te brengen, zoals vermeld op de Website.
- 22.3 Ten aanzien van de wijze en het moment waarop de Inschrijving tot stand komt, is Artikel 3 van de Voorwaarden van overeenkomstige toepassing en ten aanzien van de beëindiging/opschorting door CanalDigitaal van de Inschrijving en de ontbinding van een op afstand tot stand gekomen Inschrijving is Artikel 5 van de Voorwaarden van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat in plaats van 'Abonnement', 'Inschrijving' moet worden gelezen.
- 22.4 Ten aanzien van de duur van de Inschrijving is Artikel 4 van de Voorwaarden van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat in plaats van 'Abonnement', 'Inschrijving' moet worden gelezen. CanalDigitaal kan verlangen dat de Inschrijver periodiek zijn Inschrijving bevestigt, in welk geval CanalDigitaal gerechtigd is de daarvoor te maken administratiekosten aan de Inschrijver in rekening te brengen.
- 22.5 Artikel 24 en Artikel 25 van de Voorwaarden zijn mede van toepassing op Inschrijvingen.

## **Artikel 23. Set Top Box-pakket**

- 23.1 Dit artikel van de Voorwaarden is van toepassing op de rechtsverhouding tussen CanalDigitaal en een Klant die een Set Top Box-pakket van CanalDigitaal afneemt.
- 23.2 Het Set Top Box-pakket is een servicepakket dat de volgende diensten omvat:
- de kosteloze vervanging (voor zover mogelijk tegen inlevering van de oude smartcard) van verloren gegane, gestolen, verloren, defecte of beschadigde smartcards, tenzij dit is te wijten aan opzet of grove schuld van de Klant en met uitdrukkelijke uitsluiting van de vervanging van smartcards die ouder zijn dan de meest recente generatie;
  - de kosteloze verwerking van verhuizing;
  - beschikbaarheid van een voordelig klantenservice telefoonnummer.

## **Artikel 24. Smartcard en satellietontvanger**

- 24.1 Per Abonnement wordt (behoudens het bepaalde in artikel 24.3 of in de specifieke voorwaarden van de Diensten) slechts één smartcard door CanalDigitaal geautoriseerd (en indien nodig ter beschikking gesteld) voor ontvangst van de Televisiediensten.
- 24.2 De smartcard en overige toebehoren, alsmede het daarvan gemaakte gebruik, zijn voor rekening en risico van de Klant. Ingeval van verlies, vermissing, diefstal, beschadiging, of defect van de smartcard kan de Klant tegen Vergoeding en, indien mogelijk, tegen inlevering van de oude smartcard, een nieuwe smartcard verkrijgen (tenzij de Klant een Set Top Box-pakket als omschreven in Artikel 23 heeft). Verlies, diefstal, beschadiging of defect van de smartcard, alsmede alle andere storingen en onderbrekingen van de ontvangst van de

televisieprogramma's zullen door de Klant per omgaande aan CanalDigitaal worden gemeld.

- 24.3 In afwijking van het bepaalde in artikel 24.1 kan door CanalDigitaal aan de Klant een tweede en eventueel derde smartcard (hierna "de multiroom card") ter beschikking worden gesteld voor gebruik van een tweede of derde aansluiting, tegen een daarvoor door de Klant te betalen Vergoeding, en uitsluitend onder de volgende voorwaarden:
- De multiroom card mag door de Klant alleen gebruikt worden op hetzelfde adres als waar de eerste smartcard gebruikt wordt en geregistreerd is. In geval van gebruik van de multiroom card op enig ander adres dan wel ter beschikking stelling van de multiroom card aan derden, heeft CanalDigitaal het recht om:
    - het Abonnement (tijdelijk of permanent) te deactiveren, en/of
    - met terugwerkende kracht aan de Klant de prijs voor een volledig Abonnement voor de betreffende multiroom card(s) in rekening te brengen, en/of (iii) het Abonnement met onmiddellijke ingang te beëindigen.
  - Het bepaalde in artikel 24.2 is op de multiroom card onverkort van toepassing.
- 24.4 CanalDigitaal kan de Klant die een satellietontvanger gebruikt die door CanalDigitaal aangeboden wordt of door haar gecertificeerd is, zoals vermeld op de Website, ondersteunen in geval van problemen die gerelateerd zijn aan het aanbod van CanalDigitaal, gedurende de periode van aanbod door CanalDigitaal en tot 2 jaar daarna, via de CanalDigitaal klantenservice of de Website. In alle andere gevallen kan CanalDigitaal geen ondersteuning bieden. Aan gebruikers van satellietontvangers die door CanalDigitaal aangeboden worden of door haar gecertificeerd zijn, maar door de gebruiker zelf of door derden hardwaredematisch of softwarematig gemodificeerd zijn, kan CanalDigitaal geen ondersteuning meer verlenen. CanalDigitaal is niet aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van deze ondersteuning, met uitzondering van opzet of grove nalatigheid.
- 24.5 De smartcards van CanalDigitaal hebben een beperkte levensduur met betrekking tot de gebruikte encryptietechnologie voor de ontvangst van digitale televisie per satelliet. CanalDigitaal heeft het recht en de plicht in het kader van de bestrijding van piraterij en encryptiefraude (in samenwerking met de leveranciers van encryptietechnologie en programma-aanbieders), periodiek de bestaande smartcards te laten vervangen door een nieuwe generatie smartcards. De werking van de bestaande smartcards wordt in dat geval uitgefaseerd en beëindigd. CanalDigitaal zal haar Klanten hierover tijdig vooraf informeren. Klanten hebben geen recht op enige compensatie voor deze vervanging. De kosten voor de vervanging kunnen maximaal éénmaal per drie jaar worden doorberekend aan de Klanten met een maximum van € 15,- per vervanging.

## **Artikel 25. Intellectuele eigendomsrechten op televisieprogramma's**

- 25.1 Op de door de Klant uit hoofde van zijn Abonnement ontvangen televisieprogramma's en de gebruikte encryptiesoftware rusten intellectuele eigendomsrechten. De programma's mogen alleen in Nederland en in de privé-sfeer van de Klant worden ontvangen. Iedere andere bestemming of ieder ander gebruik van de programma's en/of encryptiesoftware en/of het signaal - daaronder begrepen het kopiëren, verhuren,

uitlenen, gecodeerd of ongecodeerd doorzenden (aan bijvoorbeeld andere huishoudens), het bewerken van de encryptie, het al dan niet commercieel delen van de smartcard (cardsharing) en de vertoning in het openbaar (waaronder bioscoopvertoning, televisie-uitzending, vertoning in verenigings- of schoolverband, cafés, restaurants, gemeenschappelijke ruimtes) - is, behoudens wettelijke uitzondering, zonder toestemming van de rechthebbenden verboden en wettelijk strafbaar gesteld.

- 25.2 Het is de Klant niet toegestaan om verveelvoudigingen en/of signalen - ongeacht de gebruikte techniek - van televisieprogramma's die uit hoofde van een Abonnement worden ontvangen, op welke wijze deze ook gemaakt zijn, op enigerlei wijze te bewerken (ook in de privésfeer binnenshuis), exploiteren, aan of met derden door te geven of te delen of in openbare gelegenheden te vertonen.
- 25.3 Bij overtreding van een van de artikelen 25.1 en/of 25.2 verbeurt de Klant aan CanalDigitaal een terstond opeisbare boete van € 1.000,-, telkens per overtreding alsmede per dag dat de overtreding voortduurt c.q. heeft voortgeduurd, onverminderd het recht van CanalDigitaal om in voornoemde gevallen de volledige schade die zij daardoor lijdt op de Klant te verhalen.
- 25.4 Om het delen van de smartcard (cardsharing) te voorkomen kan CanalDigitaal het aantal televisiezenders die gelijktijdig per smartcard gedecodeerd kunnen worden beperken tot 2.

## **Artikel 26. Kosten**

- 26.1 Indien de levering van de Televisiediensten door CanalDigitaal wordt gestaakt en/of opgeschort om een reden die de Klant valt toe te rekenen, wordt de Klant afsluitingskosten, zoals op de Website vermeld, in rekening gebracht.
- 26.2 Bij het aangaan van een Abonnement is de Klant een eenmalige registratievergoeding verschuldigd zoals vermeld op het (electronische) inschrijfformulier.

# Hoofdstuk 3 Internet- en Telefoniediensten

Dit hoofdstuk 3 van de Voorwaarden bevat bepalingen die van toepassing zijn op Internet- en Telefoniediensten.

## Artikel 27. Installatie van de Diensten

- 27.1 Tenzij anders overeengekomen, draagt de Klant zelf zorg voor de benodigde elektriciteit, (telecom) verbindingen, hardware, (het installeren van) software en randapparatuur en andere voorzieningen om de indienststelling van de Diensten mogelijk te maken.
- 27.2 Tijdens de installatie van de apparatuur kunnen aanpassingen worden aangebracht in de softwareconfiguratie van de Klant. CanalDigitaal kan niet garanderen dat alle systeemfuncties en programmatuur van de Klant na installatie op een juiste wijze functioneren. CanalDigitaal adviseert de Klant daarom om voorafgaand aan de installatie back-ups te maken van alle (systeem) bestanden. CanalDigitaal aanvaardt terzake geen enkele aansprakelijkheid.
- 27.3 CanalDigitaal is niet verplicht de softwareconfiguratie van de Klant bij het einde van de Overeenkomst in de oorspronkelijke staat terug te brengen.

## Artikel 28. Uitvoering van de Diensten

- 28.1 CanalDigitaal behoudt zich het recht voor de snelheden van haar DSL Diensten al dan niet tijdelijk te wijzigen.
- 28.2 CanalDigitaal is gerechtigd de Gebruikersgegevens, de homepage Url en het e-mail adres van de Klant te wijzigen onder meer in verband met migratie. CanalDigitaal zal de Klant van een wijziging tijdig op de hoogte stellen en de Klant de gewijzigde Gebruikersgegevens meedelen.
- 28.3 Ten aanzien van de DSL Diensten geldt dat CanalDigitaal voor het realiseren van de verbinding van de Diensten afhankelijk is van de levertijd die de Telecom-operator hanteert. CanalDigitaal behoudt zich het recht voor om de aanvraag van de Klant te weigeren indien een verbinding niet binnen 35 werkdagen is opgeleverd dan wel kan worden opgeleverd door de Telecom-operator.

## Artikel 29. Gebruikersgegevens

- 29.1 De Gebruikersgegevens die de Klant van CanalDigitaal ontvangt, blijven eigendom van CanalDigitaal. Het is niet mogelijk om de Gebruikersgegevens na beëindiging van het Abonnement te blijven gebruiken.
- 29.2 CanalDigitaal zendt de Klant de Gebruikersgegevens schriftelijk of via e-mail toe. CanalDigitaal sluit elke aansprakelijkheid uit ten aanzien van schade welke mocht ontstaan na de verzending van de Gebruikersgegevens. Met name is CanalDigitaal niet aansprakelijk voor vermissing, diefstal of verlies van de Gebruikersgegevens.
- 29.3 De Klant dient met de Gebruikersgegevens zorgvuldig om te gaan. De Klant moet verlies, diefstal of misbruik door derden van de Gebruikersgegevens direct melden aan CanalDigitaal. Tot het tijdstip van melding is de Klant aansprakelijk voor alle schade, die voortvloeit uit het gebruik dat met de Gebruikersgegevens wordt gemaakt.

## Artikel 30. Administratieve wijzigingen

- 30.1 Een Klant dient de wijziging van zijn persoonlijke gegevens (inbegrepen e-mail- en postadres, rekeningnummer en telefoonnummer) tijdig mede te delen aan de CanalDigitaal klantenservice.

- 30.2 Het door de Klant gebruikte e-mailadres onder het CanalDigitaal domein, blijft te allen tijde eigendom van CanalDigitaal. Het is niet toegestaan om het e-mailadres na beëindiging van het Abonnement te blijven gebruiken.

## Artikel 31. Verplichtingen Klant

- 31.1 De Klant zal alle voor zijn Overeenkomst en de aan hem verschaft Diensten relevante door CanalDigitaal kenbaar gemaakte verplichtingen, instructies en beperkingen, zoals neergelegd in deze Voorwaarden en zoals die van tijd tot tijd door CanalDigitaal op genoegzame wijze aan de Klant worden meegegeeld, in acht nemen (daaronder zijn ook begrepen instructies m.b.t. het inloggen, het uitloggen, het in acht nemen van de toegestane hoeveelheid dataverkeer via zijn homepage, het schonen van informatie etc.).
- 31.2 De Klant is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de Diensten, inclusief (onder andere) het gebruik van zijn Gebruikersgegevens, zijn e-mailadres, de inhoud van zijn e-mailberichten, bijdragen aan discussies en iedere uiting en alle informatie op zijn homepage. Onrechtmatig en oneigenlijk gebruik van de Diensten, de bijbehorende hardware, software etc. komt voor risico van de Klant.
- 31.3 De Klant dient zich te gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijke en zorgvuldige Klant en/of internetgebruiker verwacht mag worden en is verplicht bij gebruik van de Diensten de toepasselijke wettelijke regels en de Netiquette in acht te nemen. Onder Netiquette wordt verstaan de algemeen aanvaarde gedragsregels op het Internet zoals vastgelegd in RFC 1855 en toekomstige aanpassingen hiervan.
- 31.4 De Klant zal de Diensten niet op enigerlei wijze gebruiken of doen gebruiken voor onrechtmatige handelingen, het plegen van strafbare feiten en/of voor handelingen die in strijd zijn met de Netiquette. Hieronder worden onder meer de volgende handelingen begrepen: het plegen van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden; diefstal; de onrechtmatige en/of strafbare verspreiding van geheime of vertrouwelijke informatie; de onrechtmatige of strafbare verspreiding van teksten en/of beelden geluidsmateriaal, waaronder racistische uitingen, kinderporno, crimineel dataverkeer, beledigende uitingen en zgn. "mailbommen"; computervrededreuk ("hacken") via de Dienst of het Internet; vernieling, beschadiging of onbruikbaar maken van systemen of geautomatiseerde werken en software van anderen; het verspreiden van virussen of het anderszins opzettelijk verstoren van communicatie of gegevensopslag; het zich verschaffen van toegang door middel van valse sleutels, valse codes of valse hoedanigheden.
- 31.5 Het is de Klant niet toegestaan processen in gang te zetten of te laten voortbestaan, waarvan hij redelijkerwijs kan vermoeden dat dit CanalDigitaal dan wel de overige gebruikers van het Internet hindert of het gebruik van de Diensten nadelig beïnvloedt.
- 31.6 De Klant mag de Dienst niet gebruiken voor het versturen van spam. Onder spam wordt verstaan: het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het internet posten van een bericht met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd verzenden van e-mail met een ongevraagde commerciële boodschap.
- 31.7 De Klant dient zich te houden aan de 'Fair Use Policy' voor internet- en telefoniediensten, zoals

gepubliceerd op de Website. In de Fair Use Policy is het beleid van CanalDigitaal betreffende het redelijk gebruik door de Klant van dataverkeer vastgelegd. Hierin is onder andere geregeld het recht van CanalDigitaal om de Diensten te schorsen of te beëindigen, dan wel het recht om vooruitbetaling te vragen, ingeval van excessief gebruik van de Diensten.

- 31.8 De Klant verplicht zich jegens CanalDigitaal te voldoen aan de voorschriften die in verband met de registratie, het gebruik van Internet-netwerknummers en domeinnamen zijn gesteld door de hiermee belaste instanties en vrijwaart CanalDigitaal voor enige aanspraak van derden terzake.
- 31.9 Het is de Klant zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van CanalDigitaal, niet toegestaan (onderdelen van) een netwerk of andere gebruikers, op enigerlei wijze te verbinden met (onderdelen van) de Diensten. Uitzondering hierop vormt gebruik binnen de huiselijke kring.
- 31.10 De Klant zal bij het gebruik van de Diensten de belangen van CanalDigitaal niet schaden.
- 31.11 Indien de Klant in strijd handelt met een van de vorige leden van dit artikel of indien CanalDigitaal redelijkerwijs kan vermoeden dat de Klant met één van die bepalingen in strijd handelt, is CanalDigitaal gerechtigd hem onmiddellijk de toegang tot de Diensten te ontzeggen, het Abonnement op te zeggen en/of andere maatregelen te nemen die CanalDigitaal geraden voorkomen, zonder dat de Klant aanspraak kan maken op schadevergoeding terzake, of op restitutie van vooruitbetaalde vergoedingen.
- 31.12 In geval van een mogelijk faillissement of schuldsanering van een Klant dient de Klant CanalDigitaal hiervan via haar bewindvoerder dan wel curator terstond in kennis te stellen.
- 31.13 De Diensten zijn niet bedoeld voor gebruik in verband met bedrijfsmatige en zakelijke doeleinden, zoals de uitoefening van een beroep of bedrijf, of de uitoefening van activiteiten van een commerciële vereniging. Indien de Klant (een gedeelte van) de Diensten desondanks toch gebruikt voor deze doeleinden, doet hij dit op eigen risico. CanalDigitaal aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor enige schade die een Klant mocht lijden in verband met een dergelijk gebruik van de Diensten van CanalDigitaal. CanalDigitaal is in voorkomend geval gerechtigd de dienstverlening met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat CanalDigitaal in verband hiermee enige (schade)vergoeding aan de Klant is verschuldigd. Reeds door de Klant betaalde vergoedingen zullen niet worden terugbetaald en reeds door de Klant betaalde maar nog niet betaalde vergoedingen blijven opeisbaar.



# Hoofdstuk 4 Internet- en Telefoniediensten

Dit hoofdstuk 4 van de Voorwaarden bevat bepalingen die van toepassing zijn op Telefoniediensten.

## Artikel 32. Telefoniedienst

- 32.1 Na de totstandkoming van het Abonnement en met inachtneming van een termijn van 7 werkdagen, zal CanalDigitaal zich redelijkerwijs inspannen zo spoedig mogelijk de Telefoniedienst (op) te leveren en operationeel beschikbaar te hebben.
- 32.2 De Telefoniedienst kan uitsluitend geleverd worden samen met een ADSLverbinding, zoals bepaald en aangeboden door CanalDigitaal (zie hiertoe de Website).
- 32.3 CanalDigitaal is gerechtigd de technische eigenschappen van de Telefoniedienst te wijzigen om aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek te blijven beantwoorden.

## Artikel 33. Beschikbaarheid Telefoniedienst

- 33.1 CanalDigitaal streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid en kwaliteit van de Telefoniedienst doch kan terzake geen garanties geven. Kosten voor vervangende telefonie oplossingen komen derhalve niet voor vergoeding in aanmerking. De Klant is zich ervan bewust dat de beschikbaarheid en kwaliteit van de Telefoniedienst mede kan worden bepaald door de beschikbaarheid en kwaliteit van de verbindingen met het Internet, alsmede van het overige gebruik dat de Klant gelijktijdig maakt van zijn Internet- aansluiting. Bovenstaande kan onder andere tot gevolg hebben dat tijdens het downloaden van (grote) bestanden de kwaliteit van het telefoongesprek nadelig wordt beïnvloed.

## Artikel 34. Apparatuur

- 34.1 De Klant mag slechts gebruikmaken van de Telefoniedienst met telefoonapparatuur en een CanalDigitaal modem geschikt om gebruikt te worden op het netwerk van de Telecom-operator. Indien uit onderzoek door CanalDigitaal blijkt dat klachten van de Klant met betrekking tot de werking van de Telefoniedienst niet te wijten zijn aan het Telecommunicatienetwerk, kan de Klant verplicht worden zijn apparatuur ter controle aan CanalDigitaal aan te bieden. Indien CanalDigitaal vaststelt dat de apparatuur van de Klant de goede werking van het netwerk verstoort, is CanalDigitaal gerechtigd de Telefoniedienst voor de Klant onmiddellijk buiten werking te stellen.

## Artikel 35. Telefoonnummer

- 35.1 Ten behoeve van het gebruik van de Telefoniedienst dient de Klant te beschikken over één of meer nummers. CanalDigitaal kent aan de Klant één of meer nummers toe tenzij een nummer dat reeds bij de Klant in gebruik is of een aan hem door de OPTA toegewezen nummer, daarvoor kan worden geaccepteerd.
- 35.2 CanalDigitaal is rechthebbende van de door OPTA aan CanalDigitaal toegewezen nummers. In geval van beëindiging van het Abonnement vervalt het recht van de Klant op gebruik van het door CanalDigitaal aan de Klant toegewezen nummer en staat het CanalDigitaal volledig vrij het betreffende nummer aan een derde toe te kennen, tenzij het nummer met inachtneming van het bepaalde in 37.2 zal worden geporteerd.

## Artikel 36. Nummerwijziging

- 36.1 CanalDigitaal is gerechtigd een nummer te wijzigen in geval van wijzigingen in het nationale nummerplan of nummer toewijzing door OPTA, alsmede in geval van wijzigingen in de Telefoniedienst of een Telecommunicatienetwerk of in andere omstandigheden die naar het oordeel van CanalDigitaal nummerwijziging noodzakelijk maken. Ten minste drie (3) maanden voordat de wijziging wordt doorgevoerd zal CanalDigitaal dit aan de Klant kenbaar maken, behoudens indien omstandigheden noodzaken tot een eerdere wijziging.

## Artikel 37. Nummerbehoud

- 37.1 CanalDigitaal stemt in met het gebruik door de Klant van een nummer dat door een andere aanbieder van telecommunicatiediensten is verstrekt, indien dit naar oordeel van CanalDigitaal (technisch) mogelijk is. CanalDigitaal is gerechtigd terzake kosten in rekening te brengen. CanalDigitaal is voor het realiseren van het verzoek tot nummerbehoud afhankelijk van de levertijd die de Telecom-operator hanteert. CanalDigitaal behoudt zich het recht voor om de aanvraag van de Klant te weigeren indien het nummer niet binnen 35 werkdagen is geporteerd dan wel niet kan worden geporteerd door de Telecom-operator.
- 37.2 CanalDigitaal kan instemmen met een verzoek van de Klant om bij het einde van het Abonnement een bij de Telefoniedienst gebruikt nummer mee te nemen naar een aansluiting bij een andere telefonie-aanbieder indien dit naar het oordeel van CanalDigitaal (technisch) mogelijk is. Een verzoek tot nummerbehoud dient te allen tijde voorafgaande aan het einde van het Abonnement te zijn ingediend en door CanalDigitaal te zijn geaccepteerd.
- 37.3 CanalDigitaal kan een verzoek tot nummerbehoud, zoals bedoeld in artikel 37.1 en 37.2, weigeren indien dit bijzondere technische aanpassingen van CanalDigitaal vergt en zolang nummerbehoud niet als onderdeel van de Telefoniedienst wordt aangeboden.

## Artikel 38. Nieuw nummer ingeval van verhuizing buiten regio

- 38.1 Indien de Klant verhuist naar een locatie gelegen buiten de regio van zijn huidige nummer, ontvangt de Klant nadat hij CanalDigitaal daar schriftelijk per post of per e-mail om heeft verzocht, van CanalDigitaal een nieuw nummer.

## Artikel 39. Telefoongids / Klant Informatiedienst

- 39.1 Indien de Klant bij aanmelding van de Telefoniedienst heeft aangegeven opgenomen te willen worden in een telefoongids of Klant informatiedienst dan zal CanalDigitaal de gegevens van de Klant ter beschikking stellen aan de desbetreffende exploitant. CanalDigitaal is niet verantwoordelijk voor plaatsing of opname in de telefoongids of Klant informatiedienst en aanvaardt terzake geen aansprakelijkheid. Wijziging in de gegevens als hier bedoeld kunnen worden doorgegeven aan CanalDigitaal of rechtstreeks aan de desbetreffende exploitant.

## Artikel 40. Gebruik Telefoniedienst

- 40.1 De Telefoniedienst mag uitsluitend worden gebruikt op het adres zoals aangegeven door de Klant bij aanmelding.

- 40.2 De Klant is verantwoordelijk voor al het gebruik dat van de Telefoniedienst wordt gemaakt via zijn aansluiting, nummer of modem, ook al gebeurt dat zonder zijn toestemming. Alle gemaakte gesprekskosten zijn voor rekening van de Klant.
- 40.3 Onverminderd hetgeen bepaald is in Artikel 31, is het de Klant niet toegestaan om op welke wijze dan ook bij het gebruik van de Telefoniedienst rechten van derden te schenden, in strijd met de wet te handelen, onfatsoenlijk te handelen of schade aan derden of CanalDigitaal te berokkenen.

## Artikel 41. Vergoedingen

- 41.1 De Klant is aan CanalDigitaal de vergoedingen verschuldigd voor de Telefoniedienst volgens de daarvoor vastgestelde en op de Website gepubliceerde tarieven. De tarieven voor de Telefoniedienst kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen, maandelijks of anderszins periodiek verschuldigde bedragen en bedragen die afhankelijk zijn van het gebruik van de Telefoniedienst.
- 41.2 Voor de bepaling van de verschuldigde bedragen als bedoeld in artikel 41.1 zijn uiteindelijk de gegevens van CanalDigitaal beslissend tenzij binnen 30 dagen na notadatum door de Klant wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn.
- 41.3 De in artikel 41.1 bedoelde eenmalige en periodieke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum dat de Telefoniedienst is geactiveerd. CanalDigitaal is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van de eenmalig en periodiek verschuldigde vergoedingen. Gebruiksafhankelijke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum dat ze in rekening worden gebracht.

## Artikel 42. Overige

- 42.1 De Klant is verplicht aan CanalDigitaal gegevens te verschaffen die CanalDigitaal nodig heeft voor het in stand houden van de goede werking van de Telefoniedienst waaronder begrepen informatie over aangesloten of aan te sluiten Randapparaten.
- 42.2 CanalDigitaal is gehouden om medewerking te verlenen aan volgens de wet bevoegde instanties tot aftappen.
- 42.3 Onverminderd het bepaalde in de Voorwaarden, is CanalDigitaal gerechtigd de levering van de Telefoniedienst (geheel of gedeeltelijk) op te schorten of onmiddellijk te beëindigen, zonder dat daaruit enige aansprakelijkheid of schadeplichtigheid voortvloeit, indien de Klant in strijd handelt met het bepaalde in dit Hoofdstuk 4 of op enige andere wijze enige verplichting jegens CanalDigitaal niet, niet geheel of niet tijdig nakomt, danwel indien CanalDigitaal of derden hinder ondervinden als gevolg van de wijze waarop de Klant gebruik maakt van de Telefoniediensten.