

Algemene Voorwaarden **Caiway 2022.**

Algemene Voorwaarden Caiway vanaf 1 maart 2021

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Diensten die door DELTA Fiber Nederland B.V. onder de merknaam Caiway aan consumenten en ondernemers worden geleverd. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden kunnen alleen schriftelijk worden overeengekomen.

Als een bepaling in deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, dan blijven alle overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht. Op verschillende plekken in deze Algemene Voorwaarden wordt u voor meer informatie naar onze website verwezen. Als wij in deze voorwaarden verwijzen naar de 'website', dan verwijzen wij naar: www.caiway.nl. De toepasselijkheid van uw eigen Algemene- of Specifieke Voorwaarden wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Inhoudsopgave

Algemene Voorwaarden Caiway vanaf 1 maart 2021

Algemeen

Artikel 1	Definities
Artikel 2	Totstandkoming van de Overeenkomst
Artikel 3	Levering
Artikel 4	Duur, opzegging en ontbinding van de Overeenkomst
Artikel 5	Betaling en facturering
Artikel 6	Klachten, geschillen en toepasselijk recht
Artikel 7	Wijziging van deze Algemene Voorwaarden, Diensten en Zaken
Artikel 8	Installatie (door een monteur)
Artikel 9	Overstappen

Verantwoordelijkheden, verplichtingen en aansprakelijkheid

Artikel 10	Verantwoordelijkheid klant
Artikel 11	Verplichtingen klant
Artikel 12	Gebruiksbeperkingen
Artikel 13	Verhuizing
Artikel 14	Niet nakomen Overeenkomst en verplichtingen
Artikel 15	Verantwoordelijkheid & Aansprakelijkheid Caiway
Artikel 16	Privacy & Bescherming persoonsgegevens
Artikel 17	Overmacht
Artikel 18	Overdracht

Diensten

Artikel 19	StandaardDiensten, aanvullende Diensten, upgrades en downgrades
Artikel 20	Beschikbaarheid van Diensten
Artikel 21	Programmapakket
Artikel 22	Toegangscodes
Artikel 23	Telefoonnummers
Artikel 24	Programmatuur

Verkochte Zaken

Artikel 25	Technische eisen
Artikel 26	Garantie verkochte Zaken
Artikel 27	Installatie gekochte Zaken

In huur of bruikleen verstrekte randapparatuur

Artikel 28	Terbeschikkingstelling randapparatuur
-------------------	---------------------------------------

Toegang tot elektronisch communicatienetwerk

Artikel 29	ConnectiviteitsDienst
Artikel 30	Netwerkaansluiting

Afsluitende bepalingen

Algemeen

Artikel 1

Definities

Aanbod: omschrijving van een Dienst of Zaak en de bijbehorende vergoedingen, eventuele Aanvullende Voorwaarden en eventuele actievoorwaarden.

Aanvullende Dienst(en): Diensten die aanvullend op de standaard telecommunicatiedienst en (televisie, mobiele telefonie en internet) geleverd worden.

Aanvullende Voorwaarden: voorwaarden die naast deze Algemene Voorwaarden gelden voor een specifieke Dienst of Zaak, die deel uitmaken van deze Overeenkomst. Dit zijn onder andere: productvoorwaarden, propositievoorwaarden en installatieservicevoorwaarden.

In het geval van strijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en Aanvullende Voorwaarden, zijn de Aanvullende Voorwaarden leidend.

Actievoorwaarden: voorwaarden die naast deze Algemene Voorwaarden en eventuele Aanvullende Voorwaarden gelden voor een specifieke actie, en deel uitmaken van de Overeenkomst.

Algemene Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden van Caiway.

Collectief gebruik: het ter beschikking stellen van een Dienst aan meerdere eindgebruikers op grond van een enkele Overeenkomst.

Consument: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteiten.

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

Dienst(en): de elektronische communicatiedienst en producten die door Caiway op grond van de Overeenkomst worden geleverd. Deze zijn nader omschreven in het betreffende aanbod.

Kabel: de kabel waarover Caiway haar Dienst(en) aanbiedt, zoals een coax- of glasvezelkabel.

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

Netwerkaansluiting: het verbinden van het elektronische communicatienetwerk met uw woning of uw bedrijfspand.

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

Netwerkbeheerder: de verantwoordelijke voor de aanleg, aansluiting en het beheer van het glasvezel- en/of coaxnetwerk.

Overeenkomst: de Overeenkomst tussen Caiway en u, met betrekking tot de Dienst of Zaak.

Overige Voorwaarden: afhankelijk van welke aanvullende Dienst u afneemt, kunnen Aanvullende Voorwaarden, productvoorwaarden of actievoorwaarden van toepassing zijn.

Policies: regels die zijn opgesteld of onderschreven door Caiway voor het gebruik van de Diensten en het communicatienetwerk. Het gaat hier bijvoorbeeld om de 'Fair Use-Policy', de misbruik-policy, de 'Gedragscode Transparantie Internetsnelheden', en de 'Notice-and-Take-Down' -procedure. Deze Policies zijn in te zien en te downloaden via de website.

Programma: een elektronisch product met beeld- of geluidsinhoud, dat duidelijk afgebakend is en als zodanig herkenbaar onder een afzonderlijke titel door een omroepdienst wordt aangeboden.

Programmatuur: alle door Caiway ter beschikking gestelde of geleverde software, inclusief de bijbehorende materialen en documentatie.

Randapparatuur: apparaten (inclusief de bijbehorende materialen en documentatie) die (rechtstreeks) op Netwerkaansluitpunten aangesloten worden ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie.

Smartcard: een door Caiway aan u ter beschikking gestelde kaart die nodig is voor het gebruik van een Dienst.

Toegangscode: de door Caiway aan u ter beschikking gestelde unieke identificatiegegevens (en eventueel wachtwoord), die nodig zijn voor het activeren of gebruiken van een Dienst.

Wachtwoord: een reeks van tekens die initieel door Caiway aan u ter beschikking wordt gesteld als onderdeel van een toegangscode.

Zaak: de stoffelijke goederen die door Caiway op grond van de Overeenkomst worden geleverd, waaronder inbegrepen: Randapparatuur.

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 procedure die door Caiway is vastgesteld.
- 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, moet een recent uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel op verzoek van Caiway verstrekt worden.
- 2.4 De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Caiway de aanvraag of bestelling accepteert.
- 2.5 Voorafgaand aan deze 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 stellen, zoals het verstrekken van een garantie.
- 2.7 Dit artikel is ook van toepassing bij uw verzoeken om andere Diensten, naast, of in plaats van, de al afgenomen Dienst(en), te gaan leveren.

Artikel 3

Levering

- 3.1 Caiway zal zich inspannen om de Dienst of 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 elektronische communicatienetwerken.

Als er geen andere termijn is bepaald en de levertijd langer duurt dan 30 dagen, kunt u 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, heeft u het recht om de Overeenkomst te ontbinden. Alle al betaalde bedragen worden in dat geval terugbetaald. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid is uitgesloten. Zie ook artikel 15 in dit verband.

- 3.2 Tenzij anders is overeengekomen, vindt de levering van Zaken plaats via postbezorging of in de winkel van Caiway.

Artikel 4

Duur, opzegging en ontbinding van de Overeenkomst

4.1 De Overeenkomst gaat in op het moment van totstandkoming. 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 u, of schriftelijk door Caiway worden opgezegd, met inachtneming van een termijn van tenminste een maand. De Overeenkomst wordt na deze bepaalde tijd stilzwijgend verlengd en deze kan steeds, zowel door u, of schriftelijk door Caiway, worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste een maand.

De betalingsverplichting vangt aan:

- Als voor de ontvangst van de Dienst geen installatie met behulp van een installatie pakket nodig is op de door Caiway aangegeven datum waarop u de Dienst kunt ontvangen.
- Als voor de ontvangst van de Dienst installatie met behulp van een Installatiepakket vereist is, en u heeft gekozen voor installatie door een monteur van Caiway op de datum waarop de monteur de Dienst heeft geïnstalleerd.
- Als de periode tussen de totstandkoming van de Overeenkomst en de datum waarop de monteur door u in staat wordt gesteld om de installatie uit te voeren, de periode van vier (4) weken overschrijdt, vangt de betalingsverplichting, na verstrijking van deze periode, automatisch aan.
- In alle andere gevallen op de datum waarop u het installatiepakket heeft ontvangen.

4.2 Caiway behoudt zich het recht voor om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk te ontbinden, als:

- a. U een verplichting uit de Overeenkomst of enige andere Overeenkomst met Caiway, deze Algemene Voorwaarden, de Aanvullende Voorwaarden, Policies 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 geval dit, op grond van de wet, niet als voorwaarde voor het intreden van verzuim is gesteld.
- b. U een verplichting uit de Overeenkomst of enige andere Overeenkomst met Caiway, deze Algemene Voorwaarden, de Aanvullende Voorwaarden, Policies 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 maar niet beperkt tot schendingen van de artikelen 11, 12, 13.2, 14.7, 20.5, 20.6, 21.3 en 24.3 van deze Algemene Voorwaarden.
- c. Aan u voorlopige of definitieve surseance van betaling dan wel schuldsanering is verleend, of een gerechtelijke aanvraag daartoe is ingediend.
- d. U failliet bent verklaard of een gerechtelijke aanvraag daartoe heeft ingediend.

- 4.3** Vergoedingen die reeds zijn betaald of betaald hadden moeten zijn, blijven in geval van ontbinding overeenkomstig het in artikel 5.2 bepaalde verschuldigd. Daarnaast bent u aan Caiway de vergoedingen verschuldigd die gedurende de oorspronkelijke looptijd van de Overeenkomst verschuldigd zouden zijn geworden.
- 4.4** Alle vorderingen van Caiway op u worden op het moment van beëindiging direct opeisbaar.
- 4.5** Binnen 14 dagen na beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht op welke grond(en), moet u eventueel door Caiway in huur of bruikleen ter beschikking gestelde Randapparatuur te retourneren op de door Caiway aangegeven wijze. Artikel 28 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** Bent u een Consument en hebt u de Overeenkomst niet in een fysieke winkel gesloten, maar bijvoorbeeld online, telefonisch of via een deur-aan-deurverkoper? Dan heeft u volgens de wet recht op 14 dagen bedenktijd. Binnen die 14 dagen kunt u de Overeenkomst telefonisch via de klantenservice of online via de website opzeggen.

De termijn van 14 dagen vangt aan bij:

- Een Overeenkomst voor het leveren van een Dienst: de dag waarop u de bestelling heeft geplaatst.
- Een Overeenkomst voor het leveren van een Zaak: de dag waarop u de (laatste) Zaak heeft ontvangen.
- Een Overeenkomst voor het leveren van een Dienst, waarbij tevens een Zaak (zoals in bruikleen verstrekte randapparatuur) wordt geleverd: de dag waarop u de Zaak heeft ontvangen.
- Een Overeenkomst waarbij de woning wordt aangesloten op een glasvezelverbinding door DELTA Fiber Netwerk B.V. en u een Overeenkomst sluit voor het leveren van een Dienst, al dan niet in combinatie met de levering van een Zaak (zoals in huur of bruikleen verstrekte randapparatuur): de dag waarop u de bestelling voor de Dienst(en) heeft geplaatst.

Maakt u de Overeenkomst ongedaan binnen de bedenktijd van veertien dagen en hebben wij u op uw verzoek in deze periode al wel een dienst geleverd? Dan moet u ons de afgesproken kosten betalen gedurende de periode dat u gebruik heeft kunnen maken van de dienst.

- 4.8** U moet de geleverde Zaak in het in artikel 4.7 beschreven geval in de oorspronkelijke verpakking, voorzien van het originele verzenddocument, retourneren binnen 14 dagen na de ontbinding, en de kosten voor het retourneren van de Zaak zelf betalen. De verzending is voor uw eigen risico.

Artikel 5

Betaling en facturering

- 5.1** U bent voor het afnemen van de Diensten de vergoedingen verschuldigd zoals die door Caiway zijn vastgesteld in het Aanbod of op de website.
- 5.2** U bent de volgende vergoedingen verschuldigd, afhankelijk van de afgenomen Dienst:
- a.** Eventueel eenmalige kosten zoals installatie-, activering-, verzend- en administratiekosten, 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 u 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. Deze variabele kosten worden op een vast moment in de maand bij u in rekening gebracht, tenzij er sprake is van één van de is van situaties, zoals omschreven in artikel 5.7 en 5.9.
- 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 voor u toepassen.
- 5.7** Vergoedingen zullen door u worden voldaan via automatische incasso of factuur (voor zover deze mogelijkheid door Caiway wordt geboden).
- Facturen moeten binnen een termijn van 30 dagen (gerekend vanaf de factuurdatum) worden betaald, tenzij door Caiway op de factuur een andere termijn wordt aangegeven. In het geval van automatische incasso bent u verplicht om ervoor te zorgen dat er voldoende saldo op de betreffende rekening aanwezig is.
- Caiway kan gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling verlangen als er omstandigheden optreden die het naar het oordeel van Caiway onaannemelijk maken dat u aan uw betalingsverplichtingen zal voldoen. Bijvoorbeeld als u in een beperkt tijdsbestek ongebruikelijk hoge kosten maakt, of als u geen vast woonadres heeft in Nederland.
- 5.8** Caiway kan kosten in rekening brengen als u 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. De gepubliceerde vergoedingen zijn exclusief andere heffingen van welke aard dan ook, bijvoorbeeld heffingen die namens de overheid worden opgelegd. Deze vergoedingen zijn ook exclusief eventuele bedragen die door u aan derden zijn verschuldigd wegens het gebruik van elektronische communicatievoorzieningen of het gebruik van bepaalde Diensten.
- 5.11** De administratie van Caiway is bepalend voor de vaststelling van de door u verschuldigde vergoedingen, tenzij u 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** Caiway kan bij overschrijding van een betalingstermijn of het mislukken van een automatische incasso, zonder dat er een nadere aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente aan u in rekening brengen. Caiway kan ook 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 u, 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

Klachten, geschillen en toepasselijk recht

- 6.1** Een klacht of geschil dient allereerst schriftelijk aan Caiway te worden voorgelegd. Klachten kunnen zowel per post als digitaal via het klachtenformulier op de website worden ingediend.
- 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 u 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 uw betalingsverplichting niet op. Zie ook artikel 10.3 in dit verband.

- 6.4** Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de totstandkoming of uitvoering van Overeenkomsten waarbij televisie-, internet- of telefoniediensten worden geleverd, kunnen, zowel door uzelf (indien u een natuurlijke persoon bent die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf) als door Caiway, worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatiedienst en, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl) in overeenstemming met het geldende reglement.
- 6.5** Wanneer u een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie is Caiway hieraan gebonden. Als Caiway een geschil aan de geschillencommissie wil voorleggen, vraagt zij eerst schriftelijk aan u om hierop - binnen vijf weken - te reageren met een akkoord. Als u niet binnen deze termijn reageert, staat het Caiway 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 Zaken

- 7.1** Caiway kan deze Algemene Voorwaarden, de Aanvullende Voorwaarden of actievoorwaarden dan wel het Aanbod, het Netwerkaansluitpunt, de Programmatuur, de Toegangscode, de Smartcard of de benodigde Randapparatuur wijzigen of aanvullen. Wijzigingen en aanvullingen worden ten minste een maand voorafgaand aan de wijziging en/of aanvulling schriftelijk of digitaal aan u bekendgemaakt.

Als Caiway (onderdelen van) de Algemene Voorwaarden of Overige Voorwaarden wijzigt, 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 u een wijziging of aanvulling, die objectief gezien een verslechtering voor u inhoudt, niet wenst te accepteren, kunt u de Overeenkomst op deze grond telefonisch, digitaal 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.

De volgende wijzigingen gelden niet als een wijziging als bedoeld in dit artikel:

- Technische wijzigingen in de Netwerkaansluiting die door Caiway op aanwijzing van de overheid zijn aangebracht.
- Tariefwijzigingen die jaarlijks worden doorgevoerd conform de CBS-consumentenprijsindex.
- Wijzigingen ter uitvoering van een wetswijziging.
- Neutrale wijzigingen van een voorwaarde of afspraak in het contract en;
- Wijzigingen in de Overeenkomst of Dienst op verzoek van u, zoals bedoeld in artikel 19.4.

- 7.3** U zal op verzoek van Caiway alle medewerking verlenen die nodig is om wijzigingen of aanvullingen van het Aanbod, programmatuur, toegangscode, smartcard, het Netwerkaansluitpunt of de benodigde Randapparatuur aan te brengen, zonder dat Caiway ter zake enige vergoeding is verschuldigd.
- 7.4** Kennisgevingen van Caiway over de Overeenkomst kunnen per e-mail, post of sms worden verzonden. U bent verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven van wijzigingen in uw e-mailadres, postadres en mobiele nummer, en voor het ophalen van uw e-mail.

Artikel 8

Installatie (door een monteur)

- 8.1** U ontvangt voor de installatie van de (in bruikleen verstrekte) Randapparatuur (bijvoorbeeld uw interactieve ontvanger) een eenvoudige instructie. Als u er niet uitkomt, dan staat onze klantenservice u daarin bij. U kunt er tevens voor kiezen om de installatie door een monteur te laten uitvoeren.
- 8.2** De standaard-werkzaamheden van de monteur bij de eerste installatie bestaan uit het werkend opleveren van de geleverde randapparatuur, zoals het plaatsen en het installeren van het modem. De standaard-werkzaamheden kunnen per aanbod verschillen. Raadpleeg daarom altijd de toepasselijke Aanvullende- en/of Actievoorwaarden om te weten welke standaard installatiewerkzaamheden worden uitgevoerd in uw situatie.
- 8.3** Niet-standaard-werkzaamheden die tijdens of na de eerste installatie door Caiway op verzoek van u worden uitgevoerd, worden bij u in rekening gebracht. De kosten worden berekend per kwartier. Caiway kan ook voorrijkosten bij de u in rekening brengen na de eerste installatie. Caiway zal voorafgaand aan het moment dat u de niet-standaard-werkzaamheden in opdracht geeft, de kosten van de werkzaamheden en de voorrijkosten kenbaar maken.
- 8.4** Komt een monteur langs om een storing te verhelpen die aan Caiway is toe te rekenen? Dan neemt Caiway de kosten voor haar rekening. U betaalt de kosten voor storingen die aan u zijn toe te rekenen, bijvoorbeeld om storingen in de verkochte zaken die niet onder de garantie vallen, of als de oorzaak van een (wifi)-storing binnenshuis is gelegen.
- 8.5** Bij de eerste installatie zijn de kosten van het aansluitmateriaal voor rekening van Caiway. Dit is niet het geval als de aansluitsituatie in ernstige mate afwijkt van een standardsituatie. In dat geval brengt Caiway voor deze materialen de kostprijs in rekening. Op de plek waar het Netwerkaansluitpunt moet komen, dienen twee vrije 230 volt stopcontacten aanwezig te zijn. Een stekkerdoos kan ook gebruikt worden. De monteur heeft een stopcontact nodig binnen een straal van 1,5 meter van het punt waar de glasvezel- of de coxaansluiting de woning binnenkomt.
- 8.6** De monteur komt langs op een met u afgesproken tijdstip.
- 8.7** Wilt u het afgesproken tijdstip verplaatsen? Dan moet dit altijd 24 uur telefonisch van tevoren worden doorgegeven. Caiway heeft het recht de overeengekomen voorrijkosten in rekening te brengen als u niet op tijd de afspraak annuleert en verplaatst.

- 8.8** Meer informatie over de installatie-servicevoorwaarden is te vinden op de website en in de aanvullende-, en/of actievoorwaarden.

Artikel 9

Overstappen

- 9.1** Als u voor een bepaalde Dienst naar Caiway overstapt, kunt u bij de huidige aanbieder van die Dienst nog een opzegtermijn hebben. Om dubbele kosten te voorkomen is belangrijk dat de einddatum van de Overeenkomst met deze aanbieder voor de begindatum van de Overeenkomst met Caiway ligt, of hierop aansluit.

Het is mogelijk dat de huidige aanbieder een afkoopsom in rekening brengt als u de Overeenkomst met uw huidige aanbieder voor het einde van de contractdatum beëindigt. De voorwaarden kunnen per Dienst en/of per aanbieder verschillen.

- 9.2** Caiway kan in de meeste gevallen uw overstap regelen. Dit wordt ook wel ‘aanbieder-gestuurd overstappen’ genoemd.
- 9.3** U moet zelf de Overeenkomst met de huidige aanbieder beëindigen, tenzij u kiest voor aanbieder-gestuurd overstappen. Zie in dit verband ook artikel 9.3.

U geeft Caiway bij aanbieder-gestuurd overstappen toestemming om de overstap namens u te verzorgen en de Overeenkomst bij de huidige aanbieder op te zeggen. U dient uitdrukkelijk in te stemmen met het dragen van de kosten van de eventuele afkoopsom hiervan.

- 9.4** Als u op basis van een Overeenkomst voor een bepaalde tijd klant bij ons gaat worden, en u wilt al voor het einde van de contractdatum van uw huidige aanbieder overstappen, dan kan Caiway aan die overstap meewerken. Voorwaarde hiervoor is dat u het huidige abonnement afkoopt.
- 9.5** Bij beëindiging van de Overeenkomst waarbij internettoegang wordt geleverd, vervalt automatisch ook het door Caiway aan u verstrekte e-mailadres. Het is mogelijk om in het geval van overstap naar een andere provider dit e-mailadres te behouden met het e-mail-only-abonnement. Lees hier meer over op onze website.

Verantwoordelijkheden, verplichtingen en aansprakelijkheid

Artikel 10

Verantwoordelijkheid klant

- 10.1** Als u met Caiway een Overeenkomst wenst aan te gaan, stelt Caiway een beperkt aantal eisen. Caiway kan bijvoorbeeld eisen dat u voor een bepaalde Dienst moet beschikken over bepaalde elektronische apparatuur, of dat u eerst een Dienst van Caiway of een derde moet afnemen. Waar mogelijk vermelden wij al die eisen in het Aanbod.

- 10.2** In ieder geval moet u altijd op een adres woonachtig of gevestigd zijn en moet u bevoegd zijn de Overeenkomst aan te gaan. Dit betekent dat u 18 jaar of ouder moet zijn, en in het bezit bent van een bankrekening met voldoende saldo. Op deze manier kan Caiway tijdens de Overeenkomst de door u verschuldigde bedragen, door middel van automatische incasso, afschrijven.

Gaat u de Overeenkomst samen met iemand anders aan? Dan moeten beiden zich aan de Overeenkomst houden. Als een van hen niet meer kan betalen, of volgens de wet niet meer hoeft te betalen, dan moet de ander de rekening toch helemaal betalen.

- 10.3** U bent er verantwoordelijk voor dat u voor de Dienst (voor zover van toepassing), beschikt over geschikte randapparatuur, een geschikte elektronische communicatieverbinding en een geschikt Netwerkaansluitpunt. Caiway kan voor (het gebruik van) de Randapparatuur, elektronische communicatieverbinding en het Netwerkaansluitpunt nadere aanwijzingen geven die bindend zijn voor u.
- 10.4** 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 u niet van de betalingsverplichtingen die volgens artikel 5 op u rusten, tenzij in de Overeenkomst of in deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk anders is bepaald.
- 10.5** U bent verantwoordelijk voor al het gebruik dat van de Dienst wordt gemaakt. U bent ook verantwoordelijk voor al het gebruik van het Netwerkaansluitpunt, het telefoonnummer en/of de Randapparatuur die door Caiway ter beschikking is gesteld.
- 10.6** U bent zelf verantwoordelijk voor het controleren van wijzigingen in uw persoonlijke instellingen via de websites van Caiway.
- 10.7** U bent niet gerechtigd om uw rechten of verplichtingen op grond van de Overeenkomst aan anderen over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Caiway.

Artikel 11

Verplichtingen klant

- 11.1** Caiway verwacht dat u zich respectvol gedraagt in het contact met de medewerkers van Caiway. Dit mag u tevens van de medewerkers van Caiway verwachten.
- 11.2** 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 u, of derden (behalve op verzoek van Caiway) technische handelingen aan de Randapparatuur uitvoeren, of veranderingen aanbrengen.

Kosten voor omwisseling zijn, tenzij anders bepaald, voor uw rekening. Als een defect door u is veroorzaakt, of als er veranderingen aan de Randapparatuur zijn aangebracht zonder toestemming van Caiway, zijn de reparatiekosten voor u.

Als de reparatiekosten van het defect of de veranderingen volgens Caiway de vastgestelde vervangingswaarde van de Randapparatuur overschrijden, dan moet u de vervangingswaarde aan Caiway voldoen.

- 11.3** 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, moet u dit aan Caiway melden binnen vijf dagen, na de ontdekking. In dat geval zijn de eventuele kosten van herplaatsing voor rekening van u, en moet u bovendien de door Caiway vastgestelde vervangingswaarde van de Randapparatuur aan Caiway betalen. Betaling van de vervangingswaarde heeft geen invloed op de verplichting tot teruggave van de Randapparatuur door u, indien, en zodra dit mogelijk is.
- 11.4** Bij (het vermoeden van) een strafbaar feit met betrekking tot de randapparatuur, waaronder diefstal, verduistering, ongeoorloofd uit handen geven, heling en vermissing, bent u verplicht om binnen 48 uur na vaststelling aangifte te doen bij de politie. Een bewijs van deze aangifte moet worden meegezonden met de in artikel 11.3 genoemde melding aan Caiway.
- 11.5** U zal de ontvangen Randapparatuur als een goed huisvader beheren, en niet aan derden ter beschikking stellen.
- 11.6** U dient een gekochte Zaak bij levering te onderzoeken. Hierbij dient u na te gaan of de gekochte Zaak aan de Overeenkomst beantwoordt.

Artikel 12

Gebruiksbeperkingen

- 12.1** Het is u niet toegestaan om de Dienst te gebruiken of te doen gebruiken in strijd met de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden, Aanvullende Voorwaarden, productvoorwaarden, Actievoorwaarden, aanwijzingen als bedoeld in artikel 10.4, dan wel in strijd met enige toepasselijke wettelijke bepaling, rechten van Caiway of van derden (waaronder andere klanten en aangeslotenen op een elektronisch communicatienetwerk in, of buiten Nederland).
- 12.2** Meer in het bijzonder is het u 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 aangesloten en op een elektronisch communicatienetwerk die ondubbelzinnig hebben verzocht daarvan verschoond te blijven.

12.3 U bent voor het gebruik van internet verplicht de algemeen aanvaarde gedragsregels voor het gebruik van internet na te leven. Dit geldt ook voor eventuele andere richtlijnen die Caiway bekendmaakt, waaronder aanwijzingen op grond van artikel 10.3 en de Policies.

12.4 U bent verplicht de Dienst te gebruiken in overeenstemming met de abonnementsvorm die u heeft gekozen binnen het daarbij aangegeven doel. U verplicht zich daarbij de gebruiksbeperkingen en aanwijzingen die Caiway heeft gesteld na te leven op grond van artikel 10.3 en de Policies.

Als u 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 die verbonden aan het extra gebruik in rekening brengen of de Dienst (tijdelijk) blokkeren. Ook kan Caiway de toegang tot bepaalde faciliteiten (tijdelijk) blokkeren die bij de Dienst horen, zoals een homepage van u, als het gebruik van deze faciliteiten tot storingen of vertragingen kan leiden.

12.5 Het is u 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.

12.6 De Dienst mag uitsluitend worden gebruikt op het adres zoals aangegeven door u, bij het aangaan van de Overeenkomst. Dit is niet het geval als op enige wijze het tegendeel blijkt, dit bij de Dienst vermeld wordt, of Caiway toestemming heeft gegeven voor gebruik op een ander adres, bijvoorbeeld in geval van een verhuizing zoals bedoeld in artikel 13.1.

12.7 U bent verplicht om voor het gebruik van internet de algemeen aanvaarde gedragsregels voor het gebruik van internet en eventuele andere richtlijnen die Caiway bekendmaakt na te leven. Hieronder vallen ook de aanwijzingen op grond van artikel 10.3 en de Policies.

12.8 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen is het u niet toegestaan de Dienst ter beschikking te stellen aan derden, anders dan op het bij Caiway bekende adres, en mits binnen huiselijke kring.

Artikel 13

Verhuizing

- 13.1** Als u 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 u vragen.
- 13.2** U dient de verhuizing uiterlijk twee weken van tevoren aan Caiway door te geven. U kunt de verhuizing doorgeven via de 'mijnomgeving' op de website, schriftelijk door middel van het wijzigingsformulier, of telefonisch.
- 13.3** Indien Caiway de Dienst, of een vergelijkbare door Caiway geleverde Dienst op het nieuwe adres niet kan leveren, dan kunnen zowel u als Caiway de Overeenkomst met ingang van de verhuisdatum opzeggen.

Artikel 14

Niet nakomen Overeenkomst en verplichtingen

- 14.1** U bent aansprakelijk voor schade die Caiway lijdt als gevolg van enige handelwijze in strijd met de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden, Aanvullende Voorwaarden of actievoorwaarden.
- 14.2** Als u tekortschiet in de nakoming van enige verplichting op grond van de Overeenkomst dan wel van deze Algemene Voorwaarden, de Aanvullende Voorwaarden of de Actievoorwaarden, bent u verplicht om aan Caiway alle eventueel gemaakte buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten te vergoeden. Hier vallen ook de kosten van rechtsbijstand onder.
- 14.3** Als u de Randapparatuur op grond van artikel 4.5 niet retourneert, moet u de vervangingswaarde hiervan vergoeden. De hoogte van de vervangingswaarde is door Caiway bepaald. Caiway kan tevens in het kader van een gerechtelijke procedure, teruggave van de Randapparatuur vorderen met veroordeling tot betaling van een dwangsom van € 150,-.
- 14.4** 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 blokkeren als u 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.

- 14.5** Caiway heft de blokkering op als u alsnog aan uw verplichtingen voldoet, en alle vergoedingen heeft betaald die met de blokkering te maken hebben.

- 14.6** Eventuele aanspraken dienen binnen een jaar na het ontstaan van de aanspraak geldend gemaakt te worden, anders vervalt de aanspraak.
- 14.7** Caiway heeft het recht de Dienst te beëindigen, op te schorten, of te blokkeren als wordt vermoed dat er tijdens het gebruikmaken van de Dienst door u, sprake is van een overtreding van een strafrechtelijke bepaling, of overtreding van het gestelde in de artikelen 12.2 of 12.3.

Artikel 15

Verantwoordelijkheid & Aansprakelijkheid Caiway

- 15.1** Caiway is tegenover u 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. Als (en voor zover) de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Caiway, blijven de in deze Algemene Voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid van Caiway buiten toepassing.
- 15.2** Bij een Overeenkomst voor levering van een Dienst is Caiway slechts aansprakelijk voor directe schade die u 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 verschillende klanten voor dezelfde gebeurtenis of voor een aantal met elkaar samenhangende gebeurtenissen kan worden ingeroepen, is de totale vergoeding beperkt tot een bedrag van €500.000,-. De vergoeding wordt dan pro rata per klant berekend aan de hand van de omvang van zijn vordering in het geheel van vorderingen.
- 15.3** Caiway is uitsluitend verantwoordelijk voor de goede werking van de door Caiway in bruikleen gegeven of verhuurde randapparatuur. Caiway draagt geen verantwoordelijkheid voor de goede werking van overige Randapparatuur die al dan niet in samenhang met de verstrekte Randapparatuur wordt gebruikt. Als Caiway de Randapparatuur niet alleen heeft geleverd, maar ook voor u 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. Aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van ander dan normaal gebruik van de Randapparatuur door u, is in alle gevallen geheel uitgesloten.
- 15.4** 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.
- 15.5** In geval van zaakschade is de aansprakelijkheid van Caiway in afwijking van de artikelen 15.2 en 15.3 beperkt tot een bedrag van €10.000,- per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen.

- 15.6** In geval van schade ten gevolge van dood of letsel is de aansprakelijkheid van Caiway in afwijking van de artikelen 15.2 en 15.3 beperkt tot een bedrag van €100.000,- per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen.
- 15.7** De aansprakelijkheid van Caiway voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van u, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan Caiway voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden is uitgesloten. Caiway is hiernaast niet aansprakelijk voor schade verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 15.8** U draagt de volledige verantwoordelijkheid voor het gebruik van de Dienst, Randapparatuur, Programmatuur, Toegangscode, Smartcard, Geleverde Zaak, het Netwerkaansluitpunt en Telefoonnummer. U beschermt Caiway tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit dit gebruik.
- 15.9** Caiway is niet verantwoordelijk voor het verlies van uw gegevens die u zelf in beheer heeft, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. U moet zelf zorgen voor adequate beveiliging en back-up van die gegevens.
- 15.10** Eventuele aanspraken dienen binnen een jaar na het ontstaan van de aanspraak geldend gemaakt te worden, anders vervalt de aanspraak.

Artikel 16

Pivacy & Bescherming persoonsgegevens

- 16.1** Caiway gaat zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en houdt zich hierbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), Telecommunicatiewet en overige relevante wetgeving. In de privacyverklaring staat uitgebreid beschreven hoe Caiway omgaat met deze persoonsgegevens, deze gegevens beschermt en welke rechten u kunt uitoefenen onder de AVG.
- 16.2** Verdere informatie over uw privacy vindt u op www.caiway.nl/privacyverklaring.

Artikel 17

Overmacht

- 17.1** 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 voor de rekening van Caiway komt op grond van de wet, een rechtshandeling of de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen. In dat geval is er sprake van overmacht. Hieronder wordt onder meer verstaan maar niet beperkt tot:
- Storingen of onderbrekingen in onderdelen van de infrastructuur.
 - Overheidsmaatregelen.
 - Pandemieën.
 - Onvoorziene technische complicaties.

- 17.2** In het geval van overmacht vervallen de betreffende uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen (waaronder de verplichting tot levering van Diensten of Zaken) van Caiway. Caiway is in dat geval geen schadevergoeding aan u verschuldigd. Caiway zal u zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen als er sprake is van overmacht.

Artikel 18

Overdracht

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

Diensten

Artikel 19

Standaard Diensten, aanvullende Diensten, upgrades en downgrades

- 19.1** Caiway biedt u in veel gevallen (combinaties van) Diensten in een standaardvorm aan. Het gaat dan bijvoorbeeld om de standaard telecommunicatiedienst en televisie, vaste telefonie of internet. Sommige Diensten kunt u vervolgens aanpassen om bijvoorbeeld internetsnelheden te verhogen.
- 19.2** Caiway kan ervoor kiezen om u zelf te laten bepalen met welke Diensten het standaardaanbod wordt uitgebreid. Deze Diensten worden aanvullende Diensten genoemd. Caiway sluit (aansluitend op de standaarddienst) een nieuwe Overeenkomst met u af voor deze aanvullende Dienst. Het gaat hier bijvoorbeeld om een extra zenderpakket dat Caiway als aanvullende Dienst bij de standaarddienst televisie aanbiedt, of een belbundel die u als aanvullende Dienst bij de standaarddienst vaste telefonie afneemt.
- 19.3** Het kan gebeuren dat de standaarddienst of aanvullende Dienst van u moet worden aangepast of aangevuld. Dit gebeurt door de Overeenkomst aan te passen door middel van een zogenaamde “upgrade” of “downgrade”. Met een upgrade worden Diensten uitgebreid. Met een downgrade worden de Diensten verminderd. Bijvoorbeeld als u meer tv-pakketten wilt afnemen of de snelheid van de verbinding wil aanpassen.
- 19.4** Het kan zijn dat met een upgrade of een downgrade een oude Overeenkomst wordt beëindigd en leidt tot een nieuwe Overeenkomst met een nieuwe looptijd. Het kan ook zijn dat de Overeenkomst nog doorloopt en de duur niet wijzigt, maar dat alleen de kwaliteit van de Diensten wordt aangepast. Caiway geeft als er sprake is van een up- of downgrade vooraf goed aan wat de gevolgen hiervan zijn. Dit zullen we vaak doen door middel van actievoorwaarden.

Artikel 20

Beschikbaarheid van Diensten

- 20.1** Caiway zal proberen onderbrekingen (als gevolg van onderhoudswerkzaamheden of anderszins), storingen of andere fouten in de Dienst zoveel mogelijk te beperken. Dit

geldt echter alleen voor zover Caiway daar enige invloed op 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 in Overige Voorwaarden.

20.2 U erkent dat de beschikbaarheid van de Dienst onder meer afhankelijk kan zijn van programma-aanbieders, het telefoonnet, het openbare internet en de stroomvoorziening. U aanvaardt dat de kwaliteit van de Dienst niet kan worden gegarandeerd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen in Overige Voorwaarden. De sterkte van het wifi-sigitaal in uw woning of pand hangt onder meer af van, maar niet beperkt tot:

- De omvang van de woning of het pand;
- De mate waarin de woning /pand is geïsoleerd;
- Invloeden van buiten de woning of het pand;
- De aanwezigheid van elektrische apparaten zoals (mobiele) telefoons, magnetrons, bluetooth-apparaten en overige randapparatuur;
- De afstand tussen het wifi-toegangspunt en het aangesloten apparaat;
- De aanwezigheid van statische objecten, zoals muren en deuren in de woning/pand.

20.3 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. U dient dit te betrekken in uw oordeel om een ander telefonie-abonnement af te sluiten.

20.4 U kunt onderbrekingen, storingen of andere tekortkomingen in het functioneren van de Dienst van welke aard dan ook of een vermoeden daarvan telefonisch, via de website, per e-mail of per post melden 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. Caiway is ook niet verplicht de gemelde storingen, onderbrekingen of fouten binnen een bepaalde periode te verhelpen.

Indien de onderbreking, storing of andere tekortkoming wordt veroorzaakt door een gebrek aan de kabel van de Netwerkbeheerder, en door de (buitengewone) omstandigheden Caiway gehinderd of belemmerd wordt om de specifieke kabel te herstellen, kan Caiway in sommige gevallen in redelijkheid niet meer tot nakoming worden gehouden. Hierbij worden de mogelijke onevenredige hoge kosten die Caiway maakt voor het herstellen van het gebrek in aanmerking genomen.

Caiway probeert u in zo'n geval altijd een gelijkwaardig alternatief aan te bieden als er zowel een coax- als een glasvezelkabel op uw adres aanwezig is. Als geen alternatief beschikbaar is voor u, kan Caiway besluiten om de Overeenkomst op te zeggen, met inachtneming van de termijn zoals bepaald in artikel 4.1.

20.5 U bent desgevraagd verplicht om door Caiway aangewezen personen toegang te verschaffen tot de Randapparatuur, Smartcard, Programmatuur, Elektronische Communicatieverbinding of het Netwerkaansluitpunt voor zover dit naar het oordeel van Caiway van belang is voor het uitvoeren van werkzaamheden of controles.

- 20.6** U verleent Caiway alle medewerking 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. U dient tevens uw medewerking te verlenen in gevallen zoals beschreven in de tweede alinea van artikel 20.4.
- 20.7** De kosten van de storingsopheffing komen voor uw rekening. Deze kosten 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 u, of op een andere manier aan u is toe te rekenen. Dit is ook het geval als de storing wordt veroorzaakt door het gebruik van het Netwerkaansluitpunt, de randapparatuur, programmatuur of verbindingen die onder uw verantwoordelijkheid 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,-. Meer informatie over het recht op compensatie bij netwerkstoringen is te vinden op

www.caiway.nl/over-ons/compensatie-bij-netwerkstoring.

Artikel 21

Programmapakket

- 21.1** Caiway biedt de programma's die zijn opgenomen in het Aanbod en zoals die vervolgens door Caiway op de website worden gepubliceerd.
- 21.2** 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 7.1 en 7.2 zijn hierbij van toepassing.
- 21.3** Het is u niet toegestaan de programma's vast te leggen, kopiëren, verspreiden of aan derden ter beschikking stellen, met uitzondering van de wettelijke toegestane kopie voor eigen gebruik.

Artikel 22

Toegangscodes

De volgende artikelen gelden als Caiway voor een Dienst een toegangscode of smartcard ter beschikking stelt:

- 22.1** Maakt een wachtwoord onderdeel uit van de toegangscode? Dan bent u verplicht dit wachtwoord direct na ontvangst en daarna regelmatig te wijzigen. Een toegangscode en een smartcard zijn persoonlijk en niet overdraagbaar.
- 22.2** U bent volledig verantwoordelijk voor het gebruik dat van de aan u ter beschikking gestelde toegangscode en smartcard wordt gemaakt. U mag uw toegangscode niet aan derden ter beschikking stellen. Als Caiway constateert dat meerdere personen gebruik maken van de toegangscode van u, kan Caiway de Dienst blokkeren of andere maatregelen treffen om dit onbevoegd gebruik te voorkomen.

- 22.3** Caiway is door de u 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.
- 22.4** U 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.
- 22.5** Bij collectief gebruik worden door Caiway meerdere toegangscode's of smartcards ter beschikking gesteld. U staat ervoor in dat de afzonderlijke eindgebruikers aan wie deze toegangscode's of smartcards ter beschikking worden gesteld waar van toepassing de artikelen 22.1, 22.2 en 22.4 zullen naleven.
- 22.6** Caiway zal een toegangscode of smartcard op verzoek van u tegen de daarvoor geldende vergoeding blokkeren of een vervangende toegangscode of smartcard ter beschikking stellen.

Artikel 23

Telefoonnummers

Als Caiway een telefoonnummer ter beschikking stelt geldt het volgende:

- 22.1** Als u al een telefoonnummer voor een vaste verbinding in gebruik heeft bij het aangaan van de Overeenkomst, kunt u 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. U dient in dat geval de procedure te volgen zoals die door Caiway is aangegeven. Zie ook artikel 9 in dit verband.
- 22.2** Caiway kan het telefoonnummer wijzigen dat aan u in gebruik is gegeven, wijzigen, als dit om technische redenen noodzakelijk is, of vanuit de overheid wordt bepaald.
- 22.3** Het in gebruik geven van het telefoonnummer wordt automatisch beëindigd bij beëindiging van de Overeenkomst. Dit is niet het geval als op tijd een verzoek is ontvangen tot behoud van het telefoonnummer en er geen belemmeringen hiertoe aanwezig zijn.
- 22.4** U kunt vermeld worden in de elektronische telefoongids en opgenomen worden in nummer informatiediensten. U kunt voorkeuren wijzigen op www.mijnnummervmelding.nl.

Artikel 24

Programmatuur

Indien Caiway programmatuur ter beschikking stelt om een Dienst te kunnen gebruiken, als onderdeel van een Zaak, of levert op basis van een Overeenkomst geldt het volgende:

- 24.1** Alle intellectuele eigendomsrechten van de programmatuur blijven onverkort berusten bij Caiway of de oorspronkelijke rechthebbende en worden op geen enkele wijze aan u overgedragen.
- 24.2** U 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. U bent verplicht om alle bepalingen in de desbetreffende licentievoorwaarden na te leven.
- Als er geen specifieke voorwaarden zijn gesteld, gelden in ieder geval de artikelen 24.3 en 24.4. Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, wordt de broncode van de programmatuur niet aan u ter beschikking gesteld.
- 24.3** Caiway kan u nadere, bindende, instructies geven over het gebruik van de programmatuur. Daarnaast is het u (behalve bij voorafgaande schriftelijke toestemming van Caiway) niet toegestaan de programmatuur:
- a. geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen anders dan door deze te laden op uw PC of, als dat van toepassing is, de voor de Dienst gebruikte randapparatuur;
 - b. voor zover van toepassing te gebruiken voor andere doeleinden dan voor het gebruik van de Dienst;
 - c. te wijzigen, aan te vullen of om te zetten in brontaal;
 - d. aan derden ter beschikking te stellen.
- 24.4** 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 aan u verkoopt, geldt het volgende:

Artikel 25 Technische eisen

- 25.1** 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 26 Garantie verkochte Zaken

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

- 26.2** Als de producent geen opgave zoals bedoeld in artikel 26.1 heeft gedaan, geldt de garantie gedurende een periode conform de verwachte economische levensduur van de betreffende Zaak.
- 26.3** Als u een gebrek aan de geleverde Zaak constateert, dan dient u dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na levering te melden aan Caiway.
- 26.4** Caiway zal (indien mogelijk), zorgdragen voor herstel door de fabrikant als een gebrek aan een geleverde Zaak binnen de garantieperiode aan Caiway wordt gemeld en onder de garantie valt. Als dit niet mogelijk is, kan Caiway de betreffende Zaak vervangen of terugnemen tegen creditering van de koopprijs. Dit geldt uitsluitend indien u niet handelt voor bedrijfs- of beroepsdoeleinden, en is niet het geval als de aard van het gebrek dit niet rechtvaardigt. Iedere andere of verdere garantie is uitgesloten.
- Caiway kan, in bepaalde gevallen, en als u dit wenst, direct na de melding van een gebrek een vervangende Zaak ter beschikking stellen.
- 26.5** De Zaak moet bij Caiway in de winkel worden aangeboden of per post retour worden gezonden. De Zaak moet deugdelijk verpakt worden en zo mogelijk in de onbeschadigde oorspronkelijke verpakking. Beschadigingen die het gevolg zijn van de verzending vallen niet onder de garantie.
- 26.6** Meer informatie over het recht op garantie en het retourneren van gebrekkige geleverde zaken staat op de website.
- 26.7** De garantie vervalt als het type- of serienummer van een Zaak is verwijderd of gewijzigd. De garantie vervalt ook als anderen dan Caiway of door Caiway aangewezen derden reparaties of werkzaamheden aan de Zaak hebben uitgevoerd.
- 26.8** De garantie geldt niet als een gebrek geheel of gedeeltelijk is veroorzaakt door niet-inachtneming van bedienings- of onderhoudsvoorschriften, door normale slijtage, door onoordeelkundig of niet voorzien gebruik, of door niet aan Caiway of de fabrikant toe te rekenen oorzaken.
- 26.9** Caiway garandeert niet dat de Zaak geschikt is voor het doel waarvoor u de Zaak aanschaft. Caiway heeft u naar beste weten geïnformeerd over de gebruiksmogelijkheden van de Zaak.

Artikel 27

Installatie gekochte Zaken

27.1 Caiway zal alleen de gekochte Zaak (laten) installeren als dit is overeengekomen.

27.2 U zult in bovengenoemde geval een geschikte installatieplaats beschikbaar moeten stellen en zorgen voor de noodzakelijke bekabeling, een geschikte aansluiting op het elektriciteitsnet, en geschikte elektronische communicatiefaciliteiten.

In huur of bruikleen verstrekte randapparatuur

Onderstaand artikel is van toepassing als Caiway Randapparatuur ter beschikking stelt op grond van huur of bruikleen.

Artikel 28 Terbeschikkingstelling randapparatuur

- 28.1** Caiway stelt de Randapparatuur ter beschikking aan u voor eigen gebruik van de Dienst gedurende de Overeenkomst, tenzij dit in Aanvullende Voorwaarden of actievoorwaarden anders is bepaald.
- 28.2** De Randapparatuur moet zich te allen tijde bevinden op het door u opgegeven adres. De Randapparatuur mag slechts in geval van verhuizing met toestemming van Caiway conform artikel 13.1 worden verplaatst.
- 28.3** Caiway kan de Randapparatuur (of onderdelen daarvan) vervangen, werkzaamheden aan de Randapparatuur uitvoeren of daaraan voorzieningen treffen. U dient Caiway of door Caiway aangewezen personen of instanties hiervoor de gelegenheid te geven.
- U bent verplicht aanwijzingen van Caiway op te volgen die storingen in de werking van de Randapparatuur opheffen of voorkomen.
- 28.4** De eigendom van de Randapparatuur is te allen tijde voorbehouden – de Randapparatuur wordt niet uw eigendom. U draagt het risico van verlies, diefstal, verduistering, vermissing en/of andere vormen van verdwijning of beschadiging.

Caiway kan een waarborgsom van u verlangen en alle vorderingen die Caiway op u 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 zoals bepaald in artikel 14.3.

Artikel 29 ConnectiviteitsDienst

- 29.1** Caiway maakt gebruik van haar eigen elektronische communicatienetwerken en/of elektronische communicatienetwerken van derden. Caiway sluit u aan op dit netwerk voor het leveren van haar Diensten.

Toegang tot de elektronische communicatienetwerken die met deze aansluiting tot stand wordt gebracht is de basisdienst die Caiway aan u levert, of die derden aan u leveren. Dit wordt door Caiway de connectiviteitsdienst genoemd.

- 29.2** Het kan zijn dat Caiway niet de aansluiting op, en het verbinden met, een elektronisch communicatienetwerk voor u verzorgt, maar dat u dat zelf heeft geregeld met een netwerkbeheerder. Bijvoorbeeld in de situatie dat u een aansluiting en toegang heeft tot een lokaal glasvezelnetwerk dat niet door Caiway wordt beheerd. In dat geval leveren wij u dus niet de elektronische connectiviteitsdienst, maar alleen de Dienst over dat elektronische communicatienetwerk.
- 29.3** Deze Algemene Voorwaarden zijn altijd van toepassing op de Dienst die Caiway levert. Ze zijn ook van toepassing op de connectiviteitsdiensten, als Caiway (naast de Dienst) ook de toegang tot het elektronische communicatienetwerk aanbiedt.

Artikel 30

Netwerkaansluiting

Het volgende geldt alleen als Caiway (hieronder inbegrepen de gelieerde ondernemingen aan DELTA Fiber Nederland B.V.) in een concreet geval het elektronische communicatienetwerk in eigendom heeft of exploiteert waarop u moet worden aangesloten om Diensten van Caiway af te nemen. Caiway meldt voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst als voor de levering van haar Dienst en gebruik wordt gemaakt van de elektronische communicatienetwerken van derden (niet zijnde gelieerde ondernemingen aan DELTA Fiber Nederland B.V.) en Caiway u niet zelf daarop aansluit.

- 30.1** Op uw aanvraag verbindt Caiway haar elektronische communicatienetwerk met de woning of bedrijf door middel van wat wij het Netwerkaansluitpunt noemen.
- 30.2** Het is van belang te weten dat Caiway geen aansluitplicht heeft. In de meeste gevallen legt Caiway in de meeste gevallen de Netwerkaansluiting aan, maar er zijn ook situaties waarin dat niet van Caiway gevraagd kan worden. Denk dan bijvoorbeeld aan de situatie waarin Caiway nog een vordering op u heeft, en/of u niet meewerkt aan onze redelijke eisen.
- 30.3** Het Netwerkaansluitpunt komt op een plek die Caiway samen met u bepaalt. Met deze Netwerkaansluiting is Caiway in staat om de connectiviteitsdienst aan u te leveren.
- 30.4** Caiway is eigenaar van deze Netwerkaansluiting. Caiway is verantwoordelijk voor het functioneren van het elektronische communicatienetwerk tot en met het Netwerkaansluitpunt.
- 30.5** Caiway laat het vooraf weten aan u als voor het realiseren van de Netwerkaansluiting kosten worden berekend.
- 30.6** U moet er zelf voor zorgen dat de aanleg van de Netwerkaansluiting mogelijk is. Caiway voert bijvoorbeeld geen hak- en breekwerk uit, tenzij dit met u is overeengekomen.
- 30.7** U moet toestaan dat Caiway de tuin, woning of bedrijf betreedt.

Indien nodig, moet u ook toestaan dat in, erop, of aan het Netwerkaansluitpunt binnen uw perceel ten behoeve van andere aansluitingen voorzieningen zoals kabels,

Randapparatuur en de eventueel daarvoor benodigde kasten worden gelegd, geplaatst of gehouden.

Als u geen eigenaar bent van de woning of het bedrijf waar de Netwerkaansluiting moet komen, moet u ervoor instaan dat de eigenaar akkoord gaat met het aanleggen hiervan. Caiway kan u vragen om een schriftelijke verklaring van de eigenaar te overleggen.

- 30.8** Als blijkt dat Caiway – ondanks het bovenstaande - de Netwerkaansluiting niet kan aanleggen en dat aan u te wijten is, kunnen wij de daarmee verbonden kosten in rekening brengen.
- 30.9** Caiway doet haar best om de aanleg van een nieuwe Netwerkaansluiting of aanpassingen aan een bestaande aansluiting zo snel mogelijk te leveren. Caiway kan echter niet garanderen dat de aanleg of aanpassingen altijd op tijd worden opgeleverd. Als u zelf verantwoordelijk bent voor de vertraging, zijn de eventuele kosten van de vertraging voor uw rekening. U betaalt in dat geval ook voor de Dienst als hier nog geen gebruik van kan worden gemaakt.
- 30.10** U mag zelf niets aan deze Netwerkaansluiting veranderen. Caiway zal de Netwerkaansluiting onderhouden. U kunt desondanks contact opnemen met Caiway als de Netwerkaansluiting veranderd moet worden. Caiway laat u weten wat er mogelijk is en wat de kosten hiervan zijn. Heeft u toch de Netwerkaansluiting veranderd en moeten wij kosten maken voor herstel, dan brengen we deze bij u in rekening.
- 30.11** U moet de plek waar Caiway de Netwerkaansluiting aanlegt goed toegankelijk houden. Als dit niet het geval is, dan kunnen kosten om de Netwerkaansluiting weer toegankelijk te maken voor uw rekening komen.
- 30.12** U heeft het recht om de Netwerkaansluiting 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. Caiway kan het Netwerkaansluitpunt en de in artikel 30.7 genoemde voorzieningen binnen het perceel verwijderen. U moet Caiway hiertoe in de gelegenheid stellen.
- 30.13** Bij aanleg en onderhoud van de Netwerkaansluiting voorkomt Caiway zo veel mogelijk dat u hiervan hinder ondervindt.
- 30.14** Caiway kan de werking van de Netwerkaansluiting tijdelijk (doen) onderbreken voor het plegen van onderhoud. Caiway zal een dergelijke onderbreking zo mogelijk vooraf aankondigen.
- 30.15** U zal bij het gebruik van de Netwerkaansluiting geen storingen veroorzaken in het gebruik van Diensten door anderen.

Afsluitende bepalingen

Caiway is gerechtigd om ieder jaar de tarieven van haar Dienst(en) aan te passen als gevolg van inflatie. Deze aanpassing wordt gebaseerd op de stijging van het Consumenten-prijsindexcijfer van het CBS, 2015=100. Op de Overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden en - afhankelijk van welke aanvullende Dienst u afneemt - de Overige Voorwaarden van toepassing. In geval van strijdigheid tussen de Overige Voorwaarden en de Algemene Voorwaarden, gaan de Overige Voorwaarden voor. De Algemene Voorwaarden en de Overige Voorwaarden zijn beschikbaar op de website van Caiway. Deze kunnen op verzoek kosteloos aan u worden toegezonden.