Algemene Voorwaarden SKV 2014

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes van, en overeenkomsten met Netvisit B.V., handelsnaam SKV (hierna genoemd SKV), met betrekking tot aansluitingen op en het gebruik van de door de SKV ter beschikking te stellen levering van radio/tv, internet- en telefoniediensten. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden kunnen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen.

Artikel 1: Definities

Gebruiker: Klant - Abonnee
Degene waarmee de SKV een overeenkomst aangaat voor het ter beschikking stellen van een of meer diensten.
Kabelexploitant:
Netvisit B.V., handelsnaam SKV
Aansluiting:
Het geheel van technische voorzieningen, tot en met het punt waar het signaal via de kabel of glasvezel het perceel binnenkomt, benodigd voor aansluiting van de klant op het netwerk en levering van de diensten. De apparatuur en aansluitkabels, benodigd voor ontvangst van de diensten, behoren niet tot de aansluiting.
Basisdienst:
De analoge en digitale televisie- en radiodienst.
Basispakket:
De analoge en digitale programma's die voor elke klant te ontvangen zijn. Voor het ontvangen van de digitale zenders is een digitale ontvanger of tv-toestel met ingebouwde ontvanger noodzakelijk.
Internetaansluiting:
De toegang tot Internet via een of meer aansluitingen zoals deze door de SKV aan de Gebruiker wordt aangeboden met inbegrip van eventuele wijzigingen en/of aanvullingen welke in de loop der tijd zullen worden doorgevoerd.
Internetdiensten:
De diensten die via een Internetaansluiting aan de Gebruiker worden aangeboden.
Modem:
Het modem met toebehoren, benodigd en geschikt voor het gebruik van SKV telefonie en internet.
Overeenkomst:
De overeenkomst tussen de SKV en de Gebruiker ter zake van de realisatie van de diensten van SKV.
Password:
Een unieke reeks van tekens die door de SKV aan de Gebruiker ter beschikking wordt gesteld, waarmee de Gebruiker via zijn Internetaansluiting toegang kan krijgen tot de Internetdiensten.
P*erceel:*
Het bij de klant in gebruik zijnde (deel van een) gebouw of woning waarin de aansluiting zich bevindt of waar deze wordt aangelegd.
Toegangscode:
Een Password en de overige identificatiegegevens benodigd voor het gebruik van de Internetdiensten die door de SKV aan de Gebruiker ter beschikking worden gesteld.
Programmatuur:
De programmatuur, die door de SKV ter beschikking wordt gesteld aan de Gebruiker om een Internetaansluiting te kunnen realiseren.
Nummerbehoud:
Het behoud door de klant van zijn telefoonnummer bij verandering van telefonieaanbieder.
Telefoonnummer:
De unieke combinatie van cijfers die dient voor toegang tot het netwerk en SKV en de identificatie van de klant.

Artikel 2: Totstandkoming van de Overeenkomst
2.1 Een dienst dient te worden aangevraagd overeenkomstig de door de SKV vastgestelde procedure.
Als de overeenkomst telefonisch is aangegaan of door een aanvraag via de website, dan kan de klant de Overeenkomst tot 14 kalenderdagen na de aanvraagdatum beëindigen.
2.2 Degene die namens een (rechts)persoon een aanvraag indient, dient op verzoek van de SKV zijn bevoegdheid tot vertegenwoordiging aan te tonen. Dit is met name van toepassing wanneer de aanvrager geen eigenaar is van het aan te sluiten perceel.
2.3 De overeenkomst komt tot stand op het moment van de schriftelijke acceptatie van de aanvraag door de SKV.
2.4 De SKV behoudt zich te allen tijde het recht voor om een aanvraag voor om haar motiverende redenen te weigeren, dan wel nadere voorwaarden te stellen.

Artikel 3: Aansluiting Radio/TV – Internet- Telefonie
3.1 De SKV zorgt voor de signaallevering ten behoeve van radio/tv.
De SKV sluit de kabel- of glasvezelmodem aan.
De SKV controleert werking van de modem en verbinding met internet met behulp van eigen apparatuur.
De SKV controleert werking telefonie met behulp van eigen apparatuur.
3.2 De SKV sluit geen computer of laptop aan, tenzij anders is overeengekomen.
3.3 Apparatuur van de Gebruiker die geplaatst wordt achter de modem valt nimmer onder de verantwoordelijkheid van de SKV. Een goede werking van deze apparatuur (router, computer, laptop, printer) is geheel voor rekening van de Gebruiker.
3.4 De SKV is nimmer aansprakelijk voor gebreken en/of tekortkomingen in de apparatuur en/of de gebruikte telecommunicatieverbinding van welke aard dan ook. Dergelijke gebreken en/of tekortkomingen ontheffen de Gebruiker niet van enige betalingsverplichting die ingevolge artikel 10 op hem rust.

Artikel 4: Beschikbaarheid radio/tv signaal, internet verbinding en telefonie
4.1 De SKV zal trachten onderbrekingen (als gevolg van onderhoudswerkzaamheden of anderszins), storingen of andere fouten in de diensten zoveel mogelijk te beperken. Een en ander uiteraard voor zover zij daarop enige invloed kan uitoefenen. De SKV garandeert echter niet een ononderbroken, storingvrij of foutloos gebruik van het radio/tv signaal, de internetaansluiting en telefonie en aanvaardt ter zake geen enkele aansprakelijkheid.
4.2 Onderbrekingen, storingen of andere fouten in het functioneren van het radio/tv signaal en/of Internetaansluiting en telefonie van welke aard dan ook of een vermoeden op dat gebied zullen door Gebruikers, per helpdesk telefoon en/of per e-mail worden gemeld bij de SKV op de door de SKV aangegeven wijze. De SKV is niet verplicht naar aanleiding van hier bedoelde meldingen actie te ondernemen of de gemelde storingen, onderbrekingen of fouten te verhelpen.
4.3 De Gebruiker is desgevraagd gehouden om daartoe door de SKV aangewezen personen toegang te verschaffen tot de betreffende apparatuur, voor zover dat van belang is voor de uitvoering van werkzaamheden en/of het uitvoeren van controles.
4.4 De Gebruiker zal de SKV alle medewerking verlenen om onderbrekingen, storingen of andere fouten in de signaallevering radio/tv, internetaansluiting of de telefonie te verhelpen, zonder dat ter zake aanspraak op enige vergoeding bestaat.

Artikel 5: Programmapakket radio/tv
5.1 De SKV biedt de programma's die zijn opgenomen in de programmalijst. Deze lijst is verkrijgbaar op het kantoor van de SKV. De lijst is tevens te raadplegen en downloaden op de website van de SKV.
5.2 De SKV kan de samenstelling van het pakket wijzigen, het aantal programma's vergroten of verkleinen. Indien het een wijziging of verkleining van het pakket betreft maakt de SKV deze tenminste een maand tevoren bekend.
5.3 Het staat de SKV vrij, indien zij dit noodzakelijk acht, de zenderfrequenties te wijzigen. Eventueel hieruit voortvloeiende kosten zijn niet verhaalbaar op de SKV.

Artikel 6: Gebruiksbeperkingen internet

6.1 Het is de Gebruiker niet toegestaan de Internetaansluiting en/of de Internetdiensten te gebruiken en/of te doen gebruiken in strijd met de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden dan wel in strijd met enige wettelijke bepaling geldend in of buiten Nederland en/of in strijd met rechten van de SKV of rechten van derden waaronder andere Gebruikers en andere aangeslotenen op Internet in of buiten Nederland.
6.2 Het is de Gebruiker niet toegestaan om gebruik te maken van diensten die niet in de Overeenkomst zijn begrepen dan wel gebruik te maken van Internetdiensten zonder de daarvoor vastgestelde prijs te betalen.
6.3 Het is de Gebruiker niet toegestaan berichten te zenden naar andere aangeslotenen die ondubbelzinnig hebben verzocht daarvan verschoond te blijven.
6.4 De gebruiker is niet gerechtigd zijn rechten of verplichtingen op grond van deze overeenkomst aan anderen over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de SKV .

Artikel 7: Toegangscode internet
7.1 De SKV stelt aan de Gebruiker een Toegangscode ter beschikking.
7.2 De Gebruiker is volledig verantwoordelijk voor het gebruik dat van de aan hem ter beschikking gestelde Toegangscode wordt gemaakt.
7.3 De SKV is geautoriseerd alle berichten en opdrachten te verzenden die met behulp van de Toegangscode worden verzonden, zonder dat zij verplicht is de inhoud, herkomst of de echtheid van een dergelijk bericht of een dergelijke opdracht te onderzoeken.
7.4 De Gebruiker 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.
7.5 De SKV zal een Toegangscode op verzoek van de Gebruiker tegen de daarvoor geldende vergoeding blokkeren respectievelijk een vervangende toegangscode ter beschikking stellen.

Artikel 8: De Internet Programmatuur
8.1 Het eigendom van alle rechten van intellectuele eigendom belichaamd in de Programmatuur blijven onverkort berusten bij de SKV of de oorspronkelijke rechthebbende en worden op geen enkele wijze aan de Gebruiker overgedragen.
8.2 De SKV verleent aan de Gebruiker een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht om de Programmatuur in overeenstemming met de ter zake geldende instructies te gebruiken ten behoeve van de Internetaansluiting. De broncode van de Programmatuur wordt in geen geval aan de Gebruiker ter beschikking gesteld.
8.3 De SKV behoudt zich het recht voor ten aanzien van het gebruik van de Programmatuur nadere, de Gebruiker bindende, instructies te geven. In het bijzonder is het de Gebruiker, behoudens ingeval van voorafgaande schriftelijke toestemming van de SKV niet toegestaan de Programmatuur:
a. Geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen anders dan door deze ten behoeve van de Internetaansluiting te laden op de ten behoeve van de Internetaansluiting gebruikte apparatuur;
b. Voor andere doeleinden dan het gebruik van de Internetaansluiting en/of de Internetdiensten te gebruiken;
c. Te wijzigen, aan te vullen of om te zetten in brontaal.
8.4 De SKV vrijwaart de Gebruiker iedere aanspraak van een derde dat de Programmatuur inbreuk maakt op rechten van een derde. De hiergenoemde vrijwaring geldt uitsluitend indien de Gebruiker (een vermoeden van) dergelijke aanspraken terstond, schriftelijk, aan de SKV meldt en de behandeling daarvan volledig aan de SKV overlaat. Ingeval een aanspraak als hier bedoeld komt vast te staan en/of door de SKV wordt erkend, zal de SKV te hare keuze:
a. Hetzij de Programmatuur zodanig (doen) wijzigen dat de inbreuk wordt beëindigd;
b. Hetzij de Overeenkomst beëindigen en de Programmatuur terugnemen tegen restitutie van het gedeelte van de reeds door de Gebruiker voor de Internetaansluiting betaalde bedragen dat betrekking heeft op de nog resterende aansluitingsperiode waarin niet van de Internetaansluiting gebruik kan worden gemaakt.
Iedere verdere aansprakelijkheid van de SKV ter zake van al dan niet terechte inbreuk- aanspraken van derden van welke aard dan ook wordt hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.

8.5 De SKV biedt geen ondersteuning voor een draadloos netwerk en is derhalve niet verantwoordelijk voor de werking ervan.
8.6 Door het gebruik van de software accepteert de Gebruiker de voorwaarden zoals die in de Licentie voor het gebruik van de software zijn opgenomen.

Artikel 9: Aansprakelijkheid
9.1 De SKV is slechts aansprakelijk voor directe schade die de Gebruiker lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de kant van de SKV bij de uitvoering van de Overeenkomst.
9.2 Ten aanzien van de onder 9.1 bedoelde schade is de vergoedingsplicht van de SKV beperkt tot een bedrag van € 500,– per gebeurtenis. Indien de aansprakelijkheid van de SKV door verscheidene Gebruikers voor dezelfde gebeurtenis of voor een aantal met elkaar samenhangende gebeurtenissen kan worden ingeroepen, beperkt de totale vergoedingsplicht zich tot een bedrag van € 2.500,–.
9.3 De SKV is in geen geval aansprakelijk voor enige indirecte en/of gevolgschade, waaronder mede doch niet uitsluitend wordt begrepen schade door bedrijfsstagnatie, gegevensverlies of gegevensaantasting, financiële of commerciële verliezen of gederfde winst.
9.4 De Gebruiker is aansprakelijk voor schade die de SKV lijdt als gevolg van enige handelwijze in strijd met de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden.
9.5 De Gebruiker draagt volledige verantwoordelijkheid voor het gebruik dat van de Internetaansluiting en/of de Internetdiensten en/of de Programmatuur wordt gemaakt. De Gebruiker vrijwaart de SKV tegen al dan niet terechte aanspraken van derden betreffende het gebruik dat de Gebruiker van de Internetaansluiting, de Internetdiensten of de Programmatuur maakt.

Artikel 10: Betaling en facturering
10.1 Indien de Gebruiker een betaalpakket afneemt machtigt de Gebruiker de SKV om tegen de vervaldatum het factuurbedrag af te schrijven van een bank- of girorekening die de Gebruiker aanhoudt bij een erkende financiële instelling. De Gebruiker verplicht zich een dergelijke bank- of girorekening aan te houden welke geschikt is voor automatische afschrijvingen en op die desbetreffende bank- of girorekening voldoende saldi aan te houden.
10.2 Indien de Gebruiker alleen het basis radio/tv pakket afneemt kan de Gebruiker kiezen voor betaling per acceptgiro of automatische incasso.
10.3 Indien de Gebruiker niet heeft betaald uiterlijk op de vervaldatum, dan is de Gebruiker vanaf de vervaldatum automatisch en zonder verdere ingebrekestelling in verzuim. Ingeval van verzuim, behoudt de SKV zich het recht voor de Gebruiker bij de aanmaning € 6,00 administratiekosten in rekening te brengen.
10.4 Indien ter verkrijging van voldoening van een door de Gebruiker verschuldigd bedrag een incassoprocedure of gerechtelijke procedure noodzakelijk blijkt, dan is de SKV gerechtigd het verschuldigde bedrag te vermeerderen met de incassokosten over het verschuldigde bedrag
10.5 Behoudens tegenbewijs, geldt de administratie van de SKV als doorslaggevend bewijs voor het gebruik van de Diensten en de door de Gebruiker verschuldigde bedragen.
10.6 De SKV behoudt zich te allen tijde het recht voor om gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te verlangen, dan wel te verlangen dat de Gebruiker eventuele andere nog openstaande facturen inclusief eventueel verschuldigde rente en kosten betaalt alvorens verder te presteren.
10.7 Alle opgenomen vergoedingen zijn inclusief eventueel verschuldigde BTW en andere heffingen van welke aard dan ook die van overheidswege worden opgelegd, alsook exclusief eventuele bedragen die wegens het gebruik van telecommunicatievoorzieningen of het gebruik van bepaalde Internetdiensten door de Gebruiker aan derden zijn verschuldigd.
10.8 Bij overschrijding van enige betalingstermijn is de SKV gerechtigd om, zonder dat daartoe een nadere aanmaning of ingebrekestelling is vereist, over het openstaande bedrag de wettelijke rente aan de Gebruiker in rekening te brengen.
10.9 De SKV is te allen tijde gerechtigd de in artikel 10.1 bedoelde vergoedingen te wijzigen of aan te vullen. Dergelijke wijzigingen of aanvullingen zullen door de SKV aan de gebruikers worden bekend gemaakt. Artikel 14.2 is van overeenkomstige toepassing.
10.10 Indien de Gebruiker toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van enige verplichting op grond van de Overeenkomst respectievelijk deze Algemene Voorwaarden is de Gebruiker verplicht

om aan de SKV alle ter zake gemaakte buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten te vergoeden waaronder de kosten van rechtsbijstand, ook voor zover deze de geliquideerde proceskosten overtreffen.

Artikel 11: Blokkering van de toegang tot Internet
11.1 De SKV is, onverminderd haar bevoegdheden tot beëindiging van de Overeenkomst overeenkomstig het bepaalde in artikel 13, zonder dat daartoe een voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling is vereist, gerechtigd de Internetaansluiting en/of de Internetdiensten geheel of gedeeltelijk te blokkeren, indien de Gebruiker tekort schiet in de nakoming van enige verbintenis uit hoofde van de Overeenkomst respectievelijk deze Algemene Voorwaarden. Vergoedingen op grond van artikel 10.1 zijn gedurende de periode van blokkering op normale wijze verschuldigd.
11.2 De SKV zal de blokkering opheffen indien de Gebruiker alsnog aan zijn verplichtingen voldoet en het ter zake van de deblokkering verschuldigde bedrag heeft voldaan.

Artikel 12: Overmacht
12.1 Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van de SKV onafhankelijke omstandigheid die het functioneren van de Internetaansluiting en/of de Internetdiensten geheel of gedeeltelijk, blijvend of tijdelijk, onmogelijk maakt, waaronder mede, doch niet uitsluitend, worden verstaan: storingen of onderbrekingen in onderdelen van de Internetinfrastructuur die niet onder direct beheer van de SKV staan, fouten van derden bij het ontwerpen van de Programmatuur, onvoorziene omstandigheden met betrekking tot personen en/of materiaal waarvan de SKV zich overigens in verband met de Internetaansluiting of de Internetdiensten bedient, en voorts overheidsmaatregelen, storingen in de aflevering van producten en hulpmiddelen, arbeidsconflicten en door beide partijen onvoorziene technische complicaties. Een en ander voor zover de omstandigheden van dien aard zijn dat de ter beschikkingstelling van Internetdiensten via de Internetaansluiting geheel of gedeeltelijk onmogelijk wordt, dan wel onevenredig kostbaar of bezwaarlijk.
12.2 Indien enige oorzaak bedoeld onder artikel 12.1 maakt dat de SKV een of meer verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden niet kan aanvangen, voltooien of voortzetten, zal de uitvoering van het desbetreffende deel van de Overeenkomst worden opgeschort. Tevens is de SKV alsdan gerechtigd zonder rechterlijke tussenkomst de Overeenkomst geheel of ten dele te beëindigen zonder dat de SKV tot enige schadevergoeding is gehouden. de SKV zal de Gebruiker zo spoedig mogelijk in kennis stellen van een feit of omstandigheid als bedoeld in artikel 12.1.

Artikel 13: Duur en beëindiging van de overeenkomst
13.1 **De Overeenkomst voor de alles-in 1 en rtv + internet pakketten** wordt aangegaan voor een **periode van ten minste 24 maanden** en treedt in werking op de eerste van de maand volgend op de datum van aansluiting. Na deze periode kan de abonnee de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een **opzegtermijn van 1 maand**.
13.2 **Overeenkomsten voor overige diensten worden aangegaan voor een periode van tenminste 12 maanden met uitzondering van de TV Pluspakketten. De minimale periode voor deze pakketten is 3 maanden.** Het abonnement treedt in werking op de eerste van de maand volgend op de datum van afsluiting van de overeenkomst. Na de verplichte abonnementsperiode kan de abonnee de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een **opzegtermijn van 1 maand.**
13.3 De SKV behoudt zich het recht voor de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden door middel van een aangetekende brief aan de Gebruiker, indien:
a. De gebruiker een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst niet nakomt en ook na een daartoe door de SKV gezonden ingebrekestelling met de nakoming van die betreffende verplichting in gebreke blijft. Een ingebrekestelling is niet vereist in die gevallen, waarin deze op grond van de wettelijke regeling niet als voorwaarde voor het intreden van verzuim is gesteld;
b. De Gebruiker een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst respectievelijk deze Algemene Voorwaarden niet nakomt, die zo wezenlijk is dat van de SKV in redelijkheid
c. niet kan worden verlangd dat de Overeenkomst wordt voortgezet, waaronder overtredingen van artikel 6.1 en 8.3 van deze Algemene Voorwaarden;

d. Aan de Gebruiker voorlopige of definitieve surseance van betaling is verleend of een gerechtelijke aanvraag daartoe is ingediend;
e. De Gebruiker failliet is verklaard of een gerechtelijke aanvraag daartoe is ingediend.
13.4 Vergoedingen die betaald hadden moeten zijn blijven ingeval van ontbinding verschuldigd.
13.5 Binnen 7 dagen na beëindiging van de Overeenkomst om wat voor reden dan ook dient de Gebruiker de door de SKV ter beschikking gestelde Programmatuur te retourneren dan wel de SKV op haar verzoek in staat te stellen deze op te (doen) halen. Tevens is de Gebruiker alsdan verplicht de Programmatuur uit zijn computersysteem te verwijderen en zulks binnen de genoemde termijn schriftelijk aan de SKV te bevestigen.

Artikel 14: Wijziging van deze Algemene Voorwaarden en de Internetdiensten

14.1 De SKV behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden respectievelijk de Internetaansluiting en/of de Internetdiensten dan wel de Programmatuur, Toegangscode of de benodigde apparatuur te wijzigen of aan te vullen.
Gebruiker dient hetgeen dat ten gevolge van de wijziging of aanvulling overbodig wordt bij de SKV in te leveren op de door de SKV aan te geven wijze.
14.2 Indien de Gebruiker een wijziging of aanvulling niet wenst te accepteren, kan hij de overeenkomst op deze grond per aangetekende post opzeggen**.** Een opzegging dient binnen twee weken na de bekendmaking als bedoeld in artikel 14.1 te zijn verzonden. In het geval van een tijdige opzegging treden de wijzigingen en/of aanvullingen niet in werking ten aanzien van de Gebruiker die heeft opgezegd.
De volgende wijzigingen gelden niet als een wijziging als bedoeld in dit artikel:
technische wijzigingen in de aansluiting die door SKV op aanwijzing van de overheid zijn aangebracht;
wijzigingen ter uitvoering van een wetswijziging; en
wijzigingen in een Overeenkomst of Dienst op verzoek van de klant.
14.3 De Gebruiker zal op verzoek van de SKV alle medewerking verlenen, die van belang is voor het tot stand brengen van wijzigingen en/of aanvullingen betreffende de Internetaansluiting en/of de Internetdiensten en/of de toegangscode, zonder dat de SKV ter zake enige vergoeding is verschuldigd.

Artikel 15: Bijzondere bepalingen m.b.t. het kabel- glasmodem

15.1 Voor het leveren van de Service via de coax-kabel of glasvezel wordt gebruik gemaakt van een modem. De SKV stelt aan de Gebruiker een kabelmodem ter beschikking tegen betaling van een borgsom.. Het modem zal na een (telefonische) afspraak bij de Gebruiker geïnstalleerd worden. De Gebruiker dient voor de ontvangst van het modem te tekenen
15.2 Het kabelmodem is en blijft eigendom van de SKV. De Gebruiker is verantwoordelijk voor verlies, diefstal, verduistering, vermissing, verdwijning of beschadiging van het modem. De Gebruiker dient zelf voor het modem een inboedelverzekering af te sluiten dan wel het modem in een bestaande inboedelverzekering onder te brengen.
15.3 De Gebruiker zal het modem niet aan anderen dan het personeel van de SKV of door haar aangewezen personen of instanties overhandigen. Tevens is het de Gebruiker of derden, behalve op verzoek van de SKV of door haar aangewezen personen of instanties, verboden met betrekking tot het modem technische handelingen te verrichten of veranderingen aan het modem aan te brengen. Reparatie-, herstel- of omwisselkosten aan het modem komen voor rekening van de Gebruiker indien het defect door hem/haar is veroorzaakt of veranderingen aan het modem met toebehoren zijn aangebracht zonder toestemming van de SKV .
15.4 Indien de SKV een defect en/of verandering aan het modem constateert hetgeen tot gevolg heeft dat het modem niet meer gerepareerd kan worden, is de Gebruiker de door de SKV te bepalen waarde van het modem aan de SKV verschuldigd, indien het defect door de Gebruiker is veroorzaakt of de verandering is aangebracht zonder toestemming van de SKV .
15.5 In geval van beëindiging van de Overeenkomst dient de Gebruiker bij gebruik van een kabelmodem deze te retourneren aan de SKV. Indien de Gebruiker het kabelmodem niet aan de SKV retourneert is de SKV gerechtigd de waarde van het kabelmodem op de Gebruiker te verhalen.
15.6 Indien gebruik gemaakt wordt van een glasvezelmodem dient deze in de woning achter te blijven.

Artikel 16: Gebruik en bescherming van persoonsgegevens
16.1 De SKV verzamelt niet meer persoonsgegevens dan nodig zijn voor een goede levering van de Service. De verzamelde persoonsgegevens worden slechts in het kader van de bedrijfsvoering van de SKV gebruikt waaronder begrepen direct-marketing activiteiten die door of namens de SKV worden verricht. De persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan een goede bedrijfsvoering vereist en wettelijk verplicht is.
16.2 De Gebruiker geeft hierbij de SKV de bevoegdheid om zijn persoonsgegevens aan derden te verstrekken:
a. ten behoeve van facturerings- en incassoactiviteiten;
b. voor direct-marketing doeleinden ten behoeve van de SKV , voor vermelding in een e-mailgids en opname in een daarvoor bestemd bestand en/of elektronische informatiedrager, tenzij de Gebruiker schriftelijk heeft meegedeeld dat zijn gegevens daarvoor niet ter beschikking mogen worden gesteld;
c. indien wettelijke voorschriften de SKV verplichten om gegevens van de Gebruiker te verstrekken;
d. in geval van dringende en gewichtige redenen voor zover de persoonlijke levenssfeer van de Gebruiker daarmee niet onevenredig wordt geschaad.
16.3 De SKV draagt zorg voor adequate organisatorische en technische maatregelen om de gegevens van de Gebruiker te beveiligen.
16.4 De SKV is gerechtigd de gegevens van de Gebruiker in een bestand op te nemen, met inachtneming van de wettelijke voorschriften dienaangaande.

Artikel 17: Verhuizing
17.1 Wanneer de Gebruiker verhuist binnen het dekkingsgebied van de Kabelexploitant, neemt hij zijn overeenkomst automatisch mee. De Gebruiker dient dit wel 1 maand vóóraf schriftelijk door te geven aan de SKV .
17.2 Bij verhuizing uit het dekkingsgebied moet rekening gehouden worden met een opzegtermijn van één maand. De Gebruiker wordt vanaf moment van afmelding nog één maand abonnementsgeld in rekening gebracht.

Artikel 18: Geschillen en toepasselijk recht
1. Op alle rechtsbetrekkingen verband houdende met of voortvloeiend uit een overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Een geschil dat voortvloeit uit een aanvraag, een overeenkomst of de levering van een dienst kan zowel door de klant, die niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt, als door SKV worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Elektronische Communicatiediensten. Informatie over het behandelen van geschillen door de Geschillencommissie is te vinden op www.degeschillencommissie.nl.
3. De Geschillencommissie neemt alleen geschillen in behandeling als de klant zijn klacht tijdig, volledig en duidelijk omschreven schriftelijk aan SKV heeft voorgelegd. Als de klacht niet in goed overleg tussen de klant en SKV kan worden opgelost, dan kan het geschil tot drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Bij de vaststelling van zijn bevoegdheid en de behandeling van geschillen handelt de Geschillencommissie conform het bepaalde in zijn reglement. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
5. Het besluit van de Geschillencommissie geldt zowel voor de klant als voor SKV als een bindend advies.
6. Als de klant een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie is SKV aan deze keuze gebonden.

Aanvullende voorwaarden SKV – Smartcards

April 2013

Inleidende bepalingen

Deze voorwaarden zijn een aanvulling op de algemene voorwaarden welke onverkort van toepassing zijn op de dienstverlening van de SKV. Indien u plus pakketten afneemt dan heeft u een smartcard nodig. Voor het aanschaffen van een smartcard wordt eenmalig € 19,85 per smartcard in rekening gebracht . Voor de eerste smartcard waarop u een plus pakket of pakketten afneemt dient u maandelijks het bij dat pakket of pakketten afgesproken tarief te betalen. Voor € 3,50 per extra smartcard per maand kunt u de plus pakketten dupliceren op een extra smartcard. De abonnee kan maximaal vier smartcards afnemen.

VOORWAARDEN VOOR DE DIENST " SMARTCARD" VAN SKV

1.
Met de dienst ' smartcard' kan de klant de Programma's behorende bij de door hem afgenomen plus pakket(ten) bekijken met een geschikte digitale ontvanger.
2.
Het is de abonnee niet toegestaan een smartcard te gebruiken op een ander dan het bij de SKV bekende adres van de abonnee. Het is de abonnee derhalve niet toegestaan een smartcard aan derden ter beschikking te stellen of te (doen laten) gebruiken op een ander adres dan het adres van de abonnee. De abonnee is gehouden SKV/Netvisit onmiddellijk in kennis te stellen van verlies, diefstal of ontvreemding van een smartcard.
3.
SKV/Netvisit is gerechtigd toe te zien –zulks met inachtneming van wetgeving inzake privacy- dat een smartcard wordt gebruikt in overeenstemming met de algemene- en aanvullende voorwaarden.
4.
Indien de abonnee in strijd handelt met deze voorwaarden, dan zal de klant een dadelijk opeisbare boete van € 500,- per overtreding aan de SKV/Netvisit verschuldigd zijn. SKV/Netvisit is alsdan tevens gerechtigd de overeenkomst te ontbinden en aanvullende schadevergoeding te vorderen.
5.
SKV/Netvisit behoudt zich het recht voor een smartcard te wijzigen en/of in te trekken indien de leveringsvoorwaarden de SKV/Netvisit daartoe noodzaken.

FAIR USE POLICY VOOR INTERNET EN TELEFONIE

Versie 16 september, in werking per 1 september 2013

1 Inleiding
SKV hanteert een Fair Use Policy (afgekort tot FUP) voor de internet- en telefonieabonnementen. Deze abonnementen zijn bestemd voor particulier gebruik. De FUP is bedoeld om het gebruik van de abonnementen te begeleiden. Bij internet gaat het hierbij om de hoeveelheid dataverkeer; bij telefonie gaat het om de gespreksduur en het aantal belminuten. De techniek is zo ingericht, dat er onder normale omstandigheden geen problemen optreden, zoals overbelasting van het netwerk, overlast voor andere gebruikers of hoge kosten voor SKV. Als dergelijke problemen door een gebruiker worden veroorzaakt, dan kan SKV contact met de abonnee opnemen om te adviseren over een ander abonnement of over aanvaardbaar gebruik van het abonnement.

2 Doel van de FUP
De Fair Use Policy beschrijft zo duidelijk mogelijk welke mate van gebruik aanvaardbaar is voor SKV en welke maatregelen SKV neemt bij afwijkend gebruik. De FUP past in een breder kader van voorwaarden en policy van SKV, zoals de Algemene Voorwaarden. Als omstandigheden het nodig maken, zal de FUP worden aangepast. Aanpassingen zullen tijdig bekend gemaakt worden.

3 FUP en internet
Overbelasting van het netwerk en overlast voor andere gebruikers kan veroorzaakt worden door individuele gebruikers die via hun verbinding veel grotere hoeveelheden dataverkeer gebruiken dan andere gebruikers via eenzelfde verbinding.
De meeste abonnees zullen hun verbinding nooit op die manier gebruiken. Als er toch een hoeveelheid wordt gebruikt die leidt tot klachten van andere gebruikers of tot overbelasting van het netwerk, dan wordt de abonnee in eerste instantie benaderd met een advies over het gebruik van het abonnement. Ook kan de abonnee het advies krijgen om een 'zwaarder' abonnement aan te gaan. Als de klant een dergelijk advies niet opvolgt dan kan SKV de toegang (tijdelijk) blokkeren of kosten in rekening brengen. Uiteraard zal SKV pas in laatste instantie dergelijke middelen toepassen.

4 FUP en telefonie
Bij het telefonie abonnement Onbeperkt Bellen kan altijd, gratis dan wel onbeperkt gebeld worden naar vaste nummers in Nederland en Europa***** en mobiele nummers in Nederland. Bellen naar 0900 of andere betaalde service wordt in rekening gebracht op basis van de huidige tarieven van SKV en valt dus niet binnen de Onbeperkt Bellen bundel. Voor de Onbeperkt Bellen bundel geldt dat het gebruik binnen de grenzen van deze Fair Use Policy dient te zijn. Zeer massaal gebruik van het abonnement kan leiden tot overbelasting van de netwerken en tot overlast voor andere gebruikers. Bovendien leidt dergelijk massaal gebruik tot hoge kosten voor SKV.
'Gratis' en 'onbeperkt' betekent hier, dat de abonnee bij niet extreem gebruik van telefonie niet wordt belemmerd in het gebruik. De meeste abonnees gebruiken hun verbinding zo dat er geen overbelasting van het netwerk, overlast voor andere abonnees of zeer hoge kosten voor SKV ontstaan. Bij abonnees die de dienst wel bovenmatig gebruiken, kan SKV een aantal maatregelen nemen.
SKV baseert zich hierbij op de gespreksduur en aantal belminuten per maand. Het gaat hier om het bellen naar vaste nummers in Nederland en Europa***** en mobiele nummers in Nederland . De klant kan de belgegevens inzien op de persoonlijke pagina **http://www.kabelnetveendam.nl/portal/**

Bij bovenmatig gebruik wordt een abonnee in eerste instantie benaderd met een advies over het gebruik van het abonnement. Als de klant een dergelijk advies niet opvolgt kan SKV de toegang (tijdelijk) blokkeren of gesprekskosten alsnog in rekening brengen. U wordt na (gedeeltelijke) buitengebruikstelling of beëindiging geïnformeerd. Uiteraard blijft u dan wel de gemaakte belkosten verschuldigd. SKV zal pas in laatste instantie dergelijke middelen toepassen.
Bedrijfsmatig gebruik van de diensten is niet toegestaan, bijvoorbeeld door bedrijven van wie de bedrijfsuitoefening is gericht op telefonische dienstverlening aan derden waaronder belhuizen of callcentra. Het is dus ook niet toestaan derden meer dan incidenteel of tegen betaling gebruik te laten maken van de diensten of de dienst op enige andere wijze te weder verkopen.

5 Afsluitend
De beoordeling van het gebruik gebeurt geheel door SKV. De hier beschreven maatregelen beperken andere rechten van SKV om eventueel geleden schade te verhalen niet.

*****
De Europese landen in de Onbeperkt Bellen bundel die inbegrepen zijn, zijn:
België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland
Groot Brittannië, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta
Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje,
Turkije, Tsjechië, Zweden, Zwitserland