



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 telefonie-abonnementen. 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 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 via de website van de SKV <http://www.kabelnetveendam.nl>

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 beluizen of callcenters. Het is dus ook niet toegestaan 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