

Annex 3

Algemene Voorwaarden Canal Digitaal voor TV-klanten

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

1. Definities
2. Toepasselijkheid
3. Totstandkoming Overeenkomst
4. Duur van de Overeenkomst
5. Beëindiging en annulering
6. Vergoedingen
7. Betaling
8. Installatie van de Diensten
9. Uitvoering van de Diensten
10. Bruikleen
11. Wijzigingen
12. Persoonlijke gegevens
13. Verhuizing en wijziging Klantgegevens
14. Niet-nakoming en aansprakelijkheid
15. Overmacht
16. Kosten
17. Klantenservice en klachten
18. Geschillen
19. Kennisgevingen
20. Overdracht en doorlevering
21. Slotbepalingen

Hoofdstuk 2 Televisiediensten

22. Definities
23. Algemene aspecten Televisiedienst
24. Televisiedienst – IPTV
25. Interactieve TV app
26. Pay-per-view content
27. Televisiedienst – Digitale TV
28. Intellectuele eigendomsrechten op televisieprogramma's
29. Kosten

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

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

Artikel 1. Definities

- 1.1 Abonnement: de Overeenkomst tussen Canal Digitaal en Klant, op grond waarvan Canal Digitaal de Diensten aan de Klant ter beschikking stelt, en waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn.
- 1.2 ACM: Autoriteit Consument & Markt.
- 1.3 Bruikleenovereenkomst: de overeenkomst tussen Canal Digitaal en de Klant op grond waarvan Canal Digitaal aan de Klant Producten in bruikleen geeft.
- 1.4 Canal Digitaal: M7 Group S.A., gevestigd te rue Albert Borschette 2, L-1246 Luxemburg, ingeschreven in het R.C.S. Luxemburg onder nummer B 148.073, met Vestigingsvergunning n° 00143760/1, handelend onder de naam "Canal Digitaal" en tevens onder de naam "Canal Digitaal".
- 1.5 Diensten: Internetdiensten, Telefoniediensten en Televisiediensten en alle daarmee verband houdende diensten van Canal Digitaal die worden geleverd onder de naam "Canal Digitaal", "Canal Digitaal", "Canal Digitaal Interactieve TV" of enige andere (merk)naam.
- 1.6 Gebruikersgegevens: klantcode, wachtwoord en gebruikersnaam die de Klant krijgt toegekend teneinde gebruik te kunnen maken van de Diensten.
- 1.7 Installatievoorwaarden: de Algemene Installatievoorwaarden Canal Digitaal voor consumenten, die van toepassing zijn op installaties van Producten.
- 1.8 Internetdiensten: de levering van breedband internet diensten via een Telecommunicatienetwerk naar het Modem, en de e-mail only dienst (continuering van de email dienst na beëindiging van breedband internet diensten) .
- 1.9 Klant: de natuurlijke persoon met wie Canal Digitaal een Abonnement heeft afgesloten of die daartoe een aanvraag indient.
- 1.10 Modem: het apparaat dat bestemd is als signaalovernamepunt van het Netwerkaansluitpunt waarop de Randapparatuur wordt aangesloten, en de daarbij behorende documentatie en materialen.
- 1.11 Netwerkaansluitpunt: een eindpunt van het vaste Telecommunicatienetwerk van Canal Digitaal, dat dient voor het aansluiten van het Modem.
- 1.12 Overeenkomst: de overeenkomst tussen Canal Digitaal en Klant terzake van een Abonnement, al dan niet tot stand gekomen na bemiddeling door of tussenkomst van een derde.

- 1.13 Producten: ontvangstapparatuur (bestaande uit een Modem en, indien van toepassing, een IPTV Ontvanger en/of een Digitale TV-Ontvanger met smartcard), software en/of andere zaken die Canal Digitaal in verband met het Abonnement aan de Klant ter beschikking stelt.
- 1.14 Randapparaten: Apparaten in eigendom van de Klant, die bestemd zijn om rechtstreeks of indirect te worden aangesloten op het elektronisch Telecommunicatienetwerk dan wel op de Voorzieningen, ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie (bijvoorbeeld telefoons, computers, modems en televisies).
- 1.15 Telecom-operator: de eigenaar van het telecommunicatienetwerk via welk netwerk de Dienst door Canal Digitaal ter beschikking wordt gesteld.
- 1.16 Telecommunicatienetwerk: de apparatuur en andere technische middelen die overdracht en, waar van toepassing, routing mogelijk maken van signalen tussen aansluitingen via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen.
- 1.17 Telefoniedienst: de Dienst van Canal Digitaal die het aan de Klant mogelijk maakt dat telefoonverkeer wordt afgewikkeld vanaf en naar Netwerkaansluitpunten of vergelijkbare aansluitpunten op andere telecommunicatienetwerken (vast of mobiel en zowel in Nederland als in het buitenland). Canal Digitaal levert deze Diensten gebruikmakend van een Canal Digitaal Internetdienst.
- 1.18 Televisiedienst: de levering van betaaltelevisieprogramma's en zenderpakketten via:
 - een IPTV Ontvanger waarbij naast het gebruik van "streaming" televisiediensten ook interactieve functionaliteiten worden aangeboden, al dan niet beschikbaar tegen een meerprijs; ofwel via:
 - een Digitale TV-Ontvanger.
- 1.19 Vergoedingen: alle door een Klant aan Canal Digitaal verschuldigde bedragen, uit welke Overeenkomst ook, welke bestaan uit abonnementsgelden, verbruikskosten en alle (overige) vergoedingen en kosten die de Klant op basis van de Overeenkomst of deze Voorwaarden aan Canal Digitaal verschuldigd is.
- 1.20 Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.
- 1.21 Voorzieningen: onderdelen van het vaste Telecommunicatienetwerk van de Telecom-operator, waaronder begrepen kabels, apparatuur en Netwerkaansluitpunten, die door Canal Digitaal ten behoeve van de Diensten worden gebruikt.
- 1.22 Website: de website van Canal Digitaal op www.Canal Digitaal

Artikel 2.	Toepasselijkheid
------------	------------------

- 2.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, Overeenkomsten en overige betrekkingen tussen Canal Digitaal en de Klant.
- 2.2 Het is de Klant uitsluitend toegestaan de Diensten te gebruiken voor niet-bedrijfsmatige, niet-zakelijke doeleinden.
- 2.3 Canal Digitaal onderscheidt de volgende combinaties van Diensten:
 - a. Internet-, Telefonie- en Televisiediensten;
 - b. Internet- en Televisiediensten;

- c. Internet- en Telefoniediensten;
- d. Internetdiensten.

2.4 In alle gevallen waarin een Overeenkomst eindigt, blijven deze Voorwaarden van toepassing voor zover dit voor de afwikkeling van een Overeenkomst of Dienst noodzakelijk is.

Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst
--

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

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

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

Artikel 4. Duur van de Overeenkomst

- 4.1 Een Abonnement wordt aangegaan voor 12 of 24 maanden, tenzij in de Overeenkomst anders wordt bepaald. Na afloop van de bepaalde tijd wordt de Overeenkomst van rechtswege omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd.
- 4.2 Abonnementen voor Diensten gaan in op de dag waarop de Klant door Canal Digitaal is aangesloten op het Telecommunicatienetwerk. Deze datum wordt aan de Klant bevestigd. Het abonnementsgeld is vanaf die dag verschuldigd.
- 4.3 Indien tijdens een lopende abonnementsperiode in overeenstemming met de Klant een bestaand Abonnement wordt uitgebreid of gewijzigd, hetzij door toevoeging van een nieuwe Dienst, hetzij door uitbreiding met bijvoorbeeld een hogere internetsnelheid of een optioneel zenderpakket (een zgn. upgrade), dan is er sprake van een nieuwe Overeenkomst waarop het bepaalde in artikel 4.1 (inclusief de aldaar genoemde minimumduur) voor alle door de Klant afgenomen Diensten van toepassing is, met dien verstande dat de einddatum van een nieuwe Overeenkomst nimmer eerder zal zijn dan de oorspronkelijke Overeenkomst. Indien de tussentijdse upgrade door middel van een overeenkomst op afstand tot stand is gekomen, dan geldt de in artikel 5.5 genoemde bedenktijd alleen ten aanzien van de upgrade en niet ten aanzien van het oorspronkelijke Abonnement.

Artikel 5. Beëindiging en annulering

- 5.1 Tussentijdse opzegging van een Abonnement vóór het verstrijken van de overeengekomen minimumperiode is niet mogelijk, behoudens het elders in de Voorwaarden of in de wet bepaalde.
- 5.2 Na het verstrijken van de overeengekomen termijn zoals bedoeld in 4.1 kan het Abonnement te allen tijde kosteloos worden opgezegd met een opzegtermijn van 1 maand, tenzij een kortere termijn is overeengekomen. Als moment van opzeggen geldt het moment van ontvangst van de opzegging door Canal Digitaal, c.q. de dag waarop telefonisch wordt opgezegd. Canal Digitaal stelt de Klant schriftelijk of elektronisch op de hoogte van de ontvangst van de opzegging en de datum waarop het Abonnement wordt beëindigd.
- 5.3 Opzegging van een Abonnement geschiedt bij voorkeur telefonisch, op het telefoonnummer en tegen het tarief zoals genoemd op de Website, of op dezelfde wijze als waarop het Abonnement tot stand is gekomen.
- 5.4 Onverminderd het elders bepaalde in deze Voorwaarden, kan Canal Digitaal, naar eigen keuze, haar verplichtingen jegens de Klant, uit het Abonnement of anderszins, opschorten of het Abonnement met onmiddellijke ingang opzeggen, middels een schriftelijke kennisgeving, indien:
- de Klant is overleden;
 - de Klant een of meerdere verplichtingen uit hoofde van het Abonnement, deze Voorwaarden of enige andere rechtsverhouding met Canal Digitaal niet nakomt en de Klant deze tekortkoming, indien deze voor herstel vatbaar is, niet herstelt binnen 30 dagen nadat hij daarop door Canal Digitaal is gewezen;
 - het faillissement van de Klant is aangevraagd, de Klant onder curatele is gesteld, de Klant onder bewind is gesteld, de Klant in aanmerking is gekomen voor de schuldsanering, dan wel indien er sprake is van andere omstandigheden op grond waarvan Canal Digitaal vermoedt dat de Klant zijn (betalings)verplichtingen jegens Canal Digitaal niet langer zal nakomen;
 - Canal Digitaal niet langer in staat is om Dienst te verlenen, ongeacht de reden daarvan.

- e. in redelijkheid van Canal Digitaal niet langer geveerd kan worden het Abonnement met de Klant voort te zetten.
- 5.5 Bij overeenkomsten op afstand kan de Klant binnen 14 dagen na totstandkoming het Abonnement zonder opgave van redenen annuleren. In dat geval dienen ontvangen Producten door de Klant onverwijld en in ieder geval binnen 14 dagen na ontvangst aan Canal Digitaal te worden geretourneerd. Canal Digitaal kan in dat geval, behoudens het hierna in artikel 5.6 bepaalde, ten hoogste de rechtstreekse kosten van het terugzenden van Producten aan de Klant in rekening brengen. Eventuele betalingen van de Klant die voor annulering hebben plaatsgevonden, worden door Canal Digitaal geretourneerd
- 5.6 Indien de Klant uitdrukkelijk aan Canal Digitaal heeft verzocht om reeds tijdens de bedenktijd met de levering van een Dienst aan te vangen, is de Klant, indien hij vervolgens – doch tijdens de bedenktijd – het Abonnement annuleert, aan Canal Digitaal de redelijke kosten verschuldigd die daarmee samenhangen. Indien 1) de Klant uitdrukkelijk aan Canal Digitaal heeft verzocht om reeds tijdens de bedenktijd met de levering van een Dienst aan te vangen, en 2) de Klant afstand heeft gedaan van zijn recht om het Abonnement te annuleren, heeft de Klant niet langer het recht om het Abonnement te annuleren, en zijn de artikelen 5.1 en 5.8 van toepassing.
- 5.7 Na het verstrijken van de bedenktijd zijn de artikelen 5.1 en 5.8 van toepassing.
- 5.8 Bij beëindiging van een Abonnement vóór het verstrijken van de overeengekomen periode, hetzij door de Klant, hetzij door Canal Digitaal op grond van artikel 5.4.b, c of e, is Canal Digitaal gerechtigd per direct de resterende abonnementsgelden voor de overeengekomen duur van het Abonnement in rekening te brengen, vermeerderd met eventuele extra door haar gemaakte kosten in verband met de beëindiging (afsluitingskosten, incassokosten, schadevergoeding bruikleenapparatuur, etc.). De Klant is gehouden de in rekening gebrachte bedragen binnen de op de nota vermelde termijn te voldoen per acceptgiro, automatische incasso of anderszins.
- 5.9 Een gratis Dienst kan, indien de Klant gedurende een periode van 60 dagen geen gebruik heeft gemaakt van de Dienst, onmiddellijk en zonder nadere kennisgeving door Canal Digitaal worden beëindigd. Canal Digitaal is in geen geval aansprakelijk voor enige schade voortvloeiende uit het verloren gaan van informatie en/of data als gevolg van de beëindiging van de Dienst op grond van dit artikel.
- 5.10 Als een van de partijen een verplichting uit de Overeenkomst of uit enige toepasselijk verklaarde voorwaarde niet nakomt, dan mag de wederpartij de nakoming van de daartegenover staande verplichting opschorten. Bij gedeeltelijke of niet behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
- 5.11 Canal Digitaal kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, de Diensten staken dan wel opschorten indien:
- a. de Klant de Overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan of heeft nagelaten juiste gegevens of wijzigingen daarvan door te geven aan Canal Digitaal met het oogmerk te frauderen.
 - b. Canal Digitaal aannemelijk kan maken dat de Klant handelt in strijd met de wet of schade toebrengt aan een ander dan wel niet aan de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen zal voldoen, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

Artikel 6. Vergoedingen

- 6.1 Op Abonnementen, Overeenkomsten, Diensten en overige betrekkingen tussen Canal Digitaal en de Klant zijn de door Canal Digitaal op de Website of via andere communicatie bekendgemaakte prijzen van toepassing. Canal Digitaal heeft het recht om naast de geldende prijzen voor de Diensten kosten en/of administratietoeslagen in rekening te brengen voor o.a. wijzigingen en mutaties. De hoogte van deze kosten en/of administratietoeslagen staat vermeld op de Website.
- 6.2 Canal Digitaal is gerechtigd de prijzen van de Diensten jaarlijks aan te passen overeenkomstig de consumentenprijsindex (CPI) van het CBS. De Klant heeft niet het recht de Overeenkomst uit hoofde van deze aanpassing op te zeggen.
- 6.3 Alle door Canal Digitaal gehanteerde prijzen zijn uitgedrukt in Euro's en inclusief BTW.
- 6.4 De Klant kan de nota op de Website downloaden, via een alleen voor de Klant toegankelijke pagina. Nota's worden niet per gewone post aan de Klant toegezonden. Canal Digitaal verstrekt de nota enkel inclusief BTW.

Artikel 7. Betaling

- 7.1 Betaling van de in artikel 6.1 bedoelde bedragen geschiedt als volgt:
- a. terzake van een Abonnement op Televisiedienst zijn bedoelde bedragen vooraf in rekening gebracht en dienen tijdig op de rekening van Canal Digitaal te zijn bijgeschreven. Betaling dient te geschieden zoals aangegeven tijdens het bestelproces. Als datum van betaling zal gelden de datum van creditering van de bankrekening van Canal Digitaal.
 - b. terzake van een Abonnement op de Internetdienst, of op de Telefoniedienst worden de abonnementskosten maandelijks vooraf in rekening gebracht, en worden de verbruikskosten maandelijks achteraf in rekening gebracht. Als datum van betaling zal gelden de datum van creditering van de bankrekening van Canal Digitaal. Betaling vindt uitsluitend plaats door middel van automatische incasso van de door de Klant aangegeven bank- of girorekening waarvoor de Klant Canal Digitaal heeft gemachtigd.
- 7.2 Elke betaling wordt geacht in de eerste plaats te zijn betaling van eventueel verschuldigde rente, kosten en resterende contracttermijnen/abonnementsgelden, en na algehele voldoening daarvan wordt de betaling geacht te zijn betaling van de oudste nog openstaande factuur, ongeacht of bij de betaling, al dan niet uitdrukkelijk, anders is vermeld.
- 7.3 In het geval van een machtiging tot automatische incasso is de Klant verplicht voldoende saldo aan te houden op de door hem opgegeven rekening. Bij automatische incasso heeft de Klant het recht binnen 8 weken na afschrijving schriftelijk bezwaar te maken tegen de afschrijving, bij gebreke waarvan hij de afschrijving wordt geacht te hebben aanvaard. Bij voortijdige beëindiging van de Overeenkomst hetzij door de Klant, hetzij door Canal Digitaal op grond van artikel 5.4.b, c of e, heeft de Klant geen recht op restitutie van vooruitbetaalde abonnementsgelden.
- 7.4 Bij niet-tijdige betaling door de Klant van enig aan Canal Digitaal verschuldigd bedrag onder de Overeenkomst, of indien een door de Klant afgegeven incassovolmacht niet wordt gehonoreerd, is de Klant van rechtswege in verzuim. Canal Digitaal stuurt de Klant daarop een

betalingsherinnering, waarna de Klant binnen een termijn van 14 dagen alsnog kan betalen. Als de Klant ook na deze termijn de volledige verschuldigde vergoeding niet heeft betaald, is de Klant vanaf de datum van verzuim wettelijke rente over het uitstaande bedrag verschuldigd, alsmede de buitengerechtigde incassokosten, welke berekend worden zoals op de Website aangegeven.

Canal Digitaal is in een dergelijk geval tevens gerechtigd het Abonnement op te schorten of met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling vereist is en/of om betaling te vorderen van de totale som die de Klant uit hoofde van het Abonnement voor de gehele overeengekomen duur (indien van toepassing) aan Canal Digitaal verschuldigd is en zal zijn.

- 7.5 Zolang de Klant uit hoofde van enige rechtsbetrekking met Canal Digitaal of haar rechtsvoorgangers nog goederen of geld aan Canal Digitaal is verschuldigd, heeft Canal Digitaal het recht Overeenkomsten te weigeren of haar verplichtingen die voortvloeien uit een Abonnement op te schorten, en eventueel afsluitkosten in rekening te brengen. De hoogte van de afsluitvergoeding wordt op de Website bekend gemaakt.
- 7.6 Indien en zolang er sprake is van een betalingsachterstand, is het niet mogelijk enige upgrade van de Dienst te bestellen of af te nemen.
- 7.7 Bezwaren tegen de hoogte van de door Canal Digitaal in rekening gebrachte en/of afgeschreven bedragen dient de Klant binnen dertig dagen na notadatum bij de Canal Digitaal klantenservice kenbaar te maken. Na het verstrijken van die datum wordt de Klant geacht akkoord te zijn gegaan met de hoogte van het bedrag dat op de nota is vermeld.
- 7.8 Bij het plaatsen van bestellingen van Diensten en/of Producten kan Canal Digitaal een kredietwaardigheidscontrole uit (laten) voeren. Bij twijfel over de kredietwaardigheid van de Klant kan Canal Digitaal de Klant vragen zekerheid te stellen of hogere vooruitbetalingen te doen. Indien de Klant hiermee niet instemt, is Canal Digitaal gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te staken dan wel het Abonnement te beëindigen. Indien blijkt dat de Klant niet kredietwaardig is kan Canal Digitaal het afsluiten van de Overeenkomst weigeren.

Artikel 8. Installatie van de Diensten

- 8.1 De Klant verleent medewerkers van Canal Digitaal of door Canal Digitaal ingeschakelde derden toegang tot het installatieadres voor de installatie van de Diensten alsmede voor onderhouds- en reparatiewerkzaamheden in verband met de levering van de Diensten. Op de installatie is hoofdstuk 5 "Installatieservice" van toepassing.
- 8.2 Indien gekozen is voor een doe-het-zelf installatiepakket, is Klant verplicht de instructies in de gebruiksaanwijzing op te volgen. Canal Digitaal is in geen geval aansprakelijk voor schade als gevolg van niet correcte installatie die het gevolg is van handelen of nalaten in strijd met de handleiding. Eventuele extra kosten die noodzakelijk zijn om de Dienst weer in werkende staat te brengen zijn voor rekening van de Klant.

Artikel 9. Uitvoering van de Diensten
--

- 9.1 Canal Digitaal is gerechtigd de inhoud van de Diensten technisch zo in te richten als Canal Digitaal op enig moment beslist. Canal Digitaal behoudt zich in dit verband (onder andere)

het recht voor procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen ten aanzien van de Diensten, procedures, tarieven en overige voorwaarden door te voeren.

Canal Digitaal zal zich inspannen een zo hoog mogelijke beschikbaarheid en kwaliteit van de Diensten te bieden. Canal Digitaal geeft echter geen garanties terzake. Canal Digitaal streeft ernaar storingen en beperkingen zo spoedig mogelijk te verhelpen en eventuele hinder daarvan bij de Klant zo beperkt mogelijk te houden.

- 9.2 Indien sprake is van technische problemen, is Canal Digitaal gerechtigd de toegang tot (onderdelen van) de Diensten en/of (onderdelen van) haar systeem en/of interfaces (al dan niet tijdelijk) onmiddellijk en op ieder gewenst moment te blokkeren of het gebruik daarvan te beperken, en/of andere maatregelen te nemen, indien zulks in de opvatting van Canal Digitaal nodig is. Canal Digitaal stelt de Klant indien mogelijk vooraf, en in ieder geval zo spoedig mogelijk daarna, op de hoogte.
- 9.3 Canal Digitaal behoudt zich het recht voor om in verband met service, onderhoud en beveiliging van het netwerk, de Diensten en/of de systemen van Canal Digitaal, de toegang tot de (onderdelen van) de Diensten en/of (onderdelen van) haar systeem en/of netwerk (al dan niet tijdelijk) te blokkeren of het gebruik daarvan te beperken, indien zulks in de opvatting van Canal Digitaal of in verband met de uitvoering van haar beleid nodig is. Canal Digitaal zal indien mogelijk vooraf, en in ieder geval zo spoedig mogelijk daarna, de Klant van zulke maatregelen op de hoogte stellen.
- 9.4 De Klant is gehouden om geleverde Diensten en Producten binnen 2 weken na levering op gebreken te controleren en eventueel geconstateerde gebreken per post, telefonisch of per e-mail schriftelijk te melden aan Canal Digitaal. Gebreken die bij levering niet kunnen worden geconstateerd of niet aanwezig zijn, dienen steeds binnen bekwame tijd nadat deze redelijkerwijs kunnen worden geconstateerd aan Canal Digitaal te worden gemeld. Gebreken moeten binnen de periode van 2 weken na constatering gemeld worden, op straffe van verval van het recht van beroep op een tekortkoming.
- 9.5 Voor zover de Overeenkomst de levering van Producten omvat die in eigendom aan de Klant worden overgedragen, behoudt Canal Digitaal zich de eigendom voor tot het moment dat de Klant aan Canal Digitaal al hetgeen hij krachtens de Overeenkomst verschuldigd is, heeft voldaan.
- 9.6 Een door Canal Digitaal afgegeven (op)leveringstermijn en/of (op)leveringsdatum geldt te allen tijde als streeftermijn en/of streefdatum en geldt nimmer als fatale termijn.
- 9.7 Na de totstandkoming van de Overeenkomst gemaakte afspraken en/of eventuele toezeggingen door of namens Canal Digitaal binden Canal Digitaal slechts indien deze per e-mail of brief door Canal Digitaal zijn bevestigd.
- 9.8 Technische wijzigingen in de aansluiting die door de Klant zelf en op eigen initiatief zijn aangebracht kunnen leiden tot het in rekening brengen van redelijke kosten of kunnen, indien de Dienst hierdoor niet meer kan worden geleverd, aanleiding geven tot beëindiging van de Overeenkomst door Canal Digitaal.
- 9.9 Canal Digitaal heeft het recht om de uitvoering van de Diensten geheel of gedeeltelijk uit te besteden aan derden, waaronder begrepen de incasso van Vergoedingen, het uitvoeren van klantenservice, het verrichten van installaties etc. In dat geval heeft de uitvoerende derde jegens de klant dezelfde rechten als Canal Digitaal en kan de derde terzake een beroep doen op het bepaalde in deze Voorwaarden.

Artikel 10. Bruikleen

- 10.1 Dit artikel 10 van de Voorwaarden is alleen van toepassing indien tussen Canal Digitaal en de Klant een Bruikleenovereenkomst wordt gesloten.
- 10.2 Canal Digitaal geeft als bruikleengever aan de Klant de Producten in bruikleen. De Producten worden door (of namens) Canal Digitaal in goede staat (gebruikt of nieuw) afgeleverd bij het leveradres van de Klant. Ter eigen discretie is Canal Digitaal gerechtigd betaling van een waarborgsom te verlangen gedurende de periode van bruikleen. Canal Digitaal zal geen rentevergoeding verschuldigd zijn aan de Klant gedurende de periode dat zij deze waarborgsom onder zich heeft.
- 10.3 De Bruikleenovereenkomst wordt aangegaan voor zolang de dienst bij Canal Digitaal wordt afgenomen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, en tenzij met een termijn van 1 maand voor verlengingsdatum opgezegd door een der partijen, zal de Bruikleenovereenkomst na afloop van de overeengekomen duur automatisch worden verlengd in een overeenkomst voor onbepaalde duur die te allen tijde met een termijn van 1 maand opzegbaar is. De initiële bruikleenperiode gaat in op de dag dat een in verband met de Bruikleenovereenkomst aangegaan Abonnement ingaat.
- 10.4 De Producten worden door Canal Digitaal in bruikleen aan de Klant verstrekt voor de duur van de Overeenkomst.
- 10.5 In geval van diefstal, verlies of verloren gaan van de Producten, ongeacht de oorzaak daarvan, is de Klant aansprakelijk voor alle daardoor veroorzaakte schade (inclusief eventuele gevolgschade) en is Canal Digitaal gerechtigd aan de Klant een schadevergoeding in rekening te brengen terzake van Producten zoals op de Website vermeld, onverminderd haar recht op volledige schadevergoeding indien deze meer bedraagt.
- 10.6 De Klant mag de Producten uitsluitend op het door haar opgegeven huisadres en in het kader van het Abonnement gebruiken.
- 10.7 Het is de Klant niet toegestaan de Producten hetzij om niet, hetzij tegen een vergoeding aan een ander in gebruik af te staan, uit te lenen, te verkopen of te verhuren.
- 10.8 De Klant dient voor de Producten als een goed huisvader voor de bewaring en het behoud, alsook voor dekkende verzekering daarvan te zorgen. In geval van diefstal van de Producten, dient de Klant onverwijld bij de politie aangifte te doen van de diefstal en dient de Klant Canal Digitaal binnen 7 dagen na aangifte per aangetekende brief een kopie van het proces-verbaal van aangifte te doen toekomen.
- 10.9 Canal Digitaal is te allen tijde gerechtigd de in bruikleen gegeven Producten bij de Klant te (doen) inspecteren, om te ruilen en/of te vervangen. Daarnaast is Canal Digitaal te allen tijde gerechtigd om de Producten waaraan een gebrek kleeft, dan wel waaraan een gebrek zich dreigt te openbaren, binnen een door Canal Digitaal te bepalen redelijke termijn terug te (laten) halen bij de Klant. De Klant zal aan Canal Digitaal, of een door Canal Digitaal aangewezen derde, alle medewerking verlenen in geval van de inspectie, het omruilen, vervangen of terughalen, zoals bepaald in dit artikel.
- 10.10 Indien de Klant tekortschiet in de nakoming van enige verplichting voortvloeiende uit het Abonnement met Canal Digitaal en/of deze Voorwaarden en in verzuim verkeert, is Canal

Digitaal gerechtigd de Bruikleenovereenkomst te beëindigen en/of de Producten terug te (laten) nemen, waar deze zich ook bevinden, onverminderd het recht van Canal Digitaal op volledige schadevergoeding van de Klant wegens de tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen. Canal Digitaal is in dit geval gerechtigd aan de Klant een schadevergoeding in rekening te brengen terzake van Producten zoals op de Website vermeld, onverminderd haar recht op volledige schadevergoeding indien deze hoger bedraagt.

- 10.11 De Klant is steeds verplicht in geval van beslaglegging de beslaglegger op de hoogte te stellen dat de Producten in eigendom zijn van Canal Digitaal en derhalve niet vatbaar zijn voor beslag.
- 10.12 Bij het afleveren van de Producten dient de Klant te tekenen voor ontvangst.
- 10.13 Canal Digitaal, of een door haar aangewezen derde, zal de Producten afleveren bij het opgegeven leveradres van de Klant. De (mondeling of schriftelijk) aangegeven of opgegeven afleveringsdatum of -termijn geldt bij benadering en bindt Canal Digitaal niet. De verplichting tot aflevering kan in ieder geval worden opgeschort zolang de Klant nog aan enige verplichting jegens Canal Digitaal moet voldoen, zoals het ondertekenen van een inschrijfformulier of het vooraf betalen van een vergoeding of waarborgsom.
- 10.14 Wijziging of overschrijding van een opgegeven of aangegeven afleveringsdatum of -termijn, door welke oorzaak ook, geeft de Klant nooit recht op vergoeding van enige schade (directe of indirecte schade, of hoe ook genaamd) of niet-nakoming van enige voor de Klant uit de Voorwaarden of uit een Overeenkomst voortvloeiende verplichting, tenzij die wijziging of overschrijding te wijten is aan opzet of grove schuld van Canal Digitaal.
- 10.15 Indien de installatie door of vanwege Canal Digitaal wordt uitgevoerd wordt deze conform de Installatievoorwaarden uitgevoerd. De installatie wordt werkend opgeleverd door de monteur. De Klant is in dat geval niet gerechtigd zelf wijzigingen in de Producten en/of installatie aan te brengen of deze te verplaatsen, dan wel deze door anderen dan Canal Digitaal te laten aanbrengen of te laten verplaatsen, behoudens met instemming van Canal Digitaal. De Klant kan gebruik maken van de klantenservice van Canal Digitaal. In het geval een probleem met de installatie of Producten niet telefonisch opgelost kan worden, dan kan de Klant tegen betaling van een door Canal Digitaal te bepalen vergoeding gebruik maken van een servicemonteur van Canal Digitaal die het probleem ter plekke zal proberen op te lossen. De kosten voor de servicemonteur worden niet in rekening gebracht als:
- het probleem werd veroorzaakt door een foutieve installatie door de Canal Digitaal monteur;
 - het probleem werd veroorzaakt door een fabrieksfout aan de Producten.
 - het probleem werd veroorzaakt door een fout in het Telecommunicatienetwerk.
- 10.16 De Producten worden uitsluitend door of namens Canal Digitaal gerepareerd of retour genomen. De Klant zal op verzoek van Canal Digitaal de in bruikleen gegeven Producten per aangetekende post aan Canal Digitaal of een door Canal Digitaal aangewezen derde versturen.
- 10.17 Bij verhuizing dient de Klant Canal Digitaal vier weken vooraf in te lichten. Canal Digitaal kan op verzoek van de Klant de installatie op het nieuwe adres verzorgen, op welke installatie het bepaalde in deze Voorwaarden, alsmede het bepaalde in de hoofdstuk 5 "Installatieservice" van toepassing is. Voor de installatie wordt een door Canal Digitaal te bepalen eenmalige vergoeding in rekening gebracht.

- 10.18 Bij vertraging of gebreke van afname van Producten is de Klant in verzuim. De door dit verzuim veroorzaakte kosten en/of schade komen volledig voor rekening van de Klant, terwijl de betreffende Producten door Canal Digitaal in geval van vertraging of gebreke van afname voor rekening en risico van de Klant zullen worden opgeslagen.
- 10.19 De Klant zal de Producten uitsluitend (laten) installeren en opstellen op een plaats die niet openbaar toegankelijk is.
- 10.20 Wordt de Bruikleenovereenkomst beëindigd als gevolg van de beëindiging van het abonnement met Canal Digitaal, dan zal de Klant op eerste verzoek van Canal Digitaal de Producten binnen dertig dagen na kennisgeving door Canal Digitaal aan Canal Digitaal of een door Canal Digitaal aangewezen derde (gedeeltelijk) retourneren, hetgeen kosteloos kan geschieden. Bij gebreke van tijdige en volledige retourzending van de Producten in onbeschadigde staat (behoudens normale slijtage) is Canal Digitaal gerechtigd aan de Klant een schadevergoeding in rekening te brengen terzake van Producten zoals op de Website vermeld, onverminderd haar recht op volledige schadevergoeding indien deze hoger of lager bedraagt. Binnen 6 weken na retourontvangst van de Producten zal Canal Digitaal de eventueel betaalde waarborgsom na aftrek van eventuele door de Klant verschuldigde kosten en/of vergoedingen terugstorten op de rekening van de Klant.

Artikel 11. Wijzigingen

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

Artikel 12. Persoonlijke gegevens

- 12.1 De Klant stemt er mee in dat Canal Digitaal gegevens omtrent gebruik van de Diensten en Producten, waaronder begrepen surf- en kijkgedrag en gegevens met betrekking tot aangekochte content mag gebruiken voor het verbeteren van de Diensten en Producten en het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen en aanbevelingen aan de Klant, al dan niet met behulp van cadeaubonnen of vouchers.
- 12.2 Canal Digitaal verwerkt, als verantwoordelijke voor de verwerking, en met inachtneming van de toepasselijke privacy wetgeving in Luxemburg, persoonsgegevens die haar door de Klant of door zijn gebruik van de Diensten en Producten (inclusief de gegevens vermeld in artikel 12.3) worden verstrekt. Canal Digitaal verwerkt deze persoonsgegevens in het kader van:
- bestellingen van Diensten en/of Producten;
 - kredietwaardigheidscontroles, bestrijding van fraude en wanbetaling;
 - de uitvoering van de Diensten;
 - facturering en betaling;
 - beheer van informatie verstrekt door de Klant;
 - verwerking van de door de Klant gestelde vragen;
 - marktonderzoek;
 - het beheer van gegevens met betrekking tot de Klanten en klantgroepen;
 - (direct)marketing doeleinden;
 - om aan de Klant andere Diensten of Producten voor te stellen;
 - het op automatische wijze verwerken van persoonsgegevens bestaande uit het combineren van (persoons)gegevens die verzameld zijn uit afzonderlijke bronnen, het maken van analyses gericht op het categoriseren van gegevens over personen en groepen, en het toepassen van deze categorieën op een persoon; en
 - beheer van het Abonnement, de Overeenkomst en de Klantrelatie.
- 12.3 In het kader van de Diensten verwerkt Canal Digitaal, als verantwoordelijke voor de verwerking, verkeersgegevens van de Klant, en meer bepaald:
- de identificatie van de oproeplijn;
 - de totale aantal voor de berekeningsperiode aan te rekenen eenheden;
 - de identificatie van de opgeroepen lijn;
 - het type, tijdstip van aanvang en de duur van de oproep of de verzonden hoeveelheid gegevens;
 - de datum van de Dienst of van de verbinding.
- 12.4 In het kader van facturering verwerkt Canal Digitaal andere gegevens, betreffende betalingen, zoals vooruitbetalingen, betalingen in termijnen, afsluitingen en aanmaningen. Voldoet een Klant niet aan zijn betalingsverplichting dan worden persoonsgegevens aan het incassobureau verstrekt. Persoonsgegevens kunnen ook gedeeld worden met de stichting Preventel. Deze stichting beheert een registratiesysteem waarin gegevens staan opgeslagen van personen die in het verleden door een telecommunicatieaanbieder afgesloten zijn geweest van een netwerk wegens het niet voldoen aan betalingsverplichtingen. Voor meer informatie zie www.preventel.nl.
- 12.5 In het kader van het verbeteren van de kwaliteit van klantenservice-activiteiten worden persoonsgegevens verwerkt. Alle inkomende klantenservicegesprekken worden opgenomen en gedurende drie maanden bewaard. Op incidentele basis worden opgenomen gesprekken gebruikt als trainingsmateriaal. De klantenservicemedewerkers hebben inzicht in persoonsgegevens, waaronder de content die de Klant heeft gekocht.
- 12.6 Canal Digitaal kan zich op derden beroepen om gegevens te verkrijgen die betrekking hebben op de Klant met als doel ofwel zich te verzekeren van de juistheid en de volledigheid van de

gegevens die vervat zijn in haar databanken, ofwel om kredietwaardigheidscontrole, bestrijding van fraude en wanbetaling, marktonderzoeken, marketingacties of direct marketing uit te (laten) voeren.

- 12.7 De Klant verleent toestemming aan Canal Digitaal om zijn persoons- en verkeersgegevens op te nemen en te verwerken zoals hierboven bepaald. De klantenregistratie is slechts toegankelijk voor Canal Digitaal en groepsmaatschappijen en wordt niet aan derden verstrekt behoudens zoals hierboven bepaald en in onderstaande gevallen:
- a. Canal Digitaal zal verplichtingen, ontstaan krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak, tot verstrekking van informatie en/of tot het medewerken aan aftappen naleven.
 - b. Canal Digitaal is gerechtigd een bestand aan te leggen van Klanten aan wie een Dienst wegens het niet tijdig betalen buiten gebruik is gesteld. Dit bestand is bestemd om te worden gebruikt door Canal Digitaal en/of groepsmaatschappijen, in het kader van acceptatie van aanvragen voor die Diensten.
 - c. Canal Digitaal kan persoonsgegevens aan derden verstrekken met het oog op commerciële en charitatieve doeleinden, mits de Klant daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.
- 12.8 Canal Digitaal kan, mede door het toepassen van cookies (kleine bestanden die op de computer van de Klant worden achtergelaten), de persoons- en verkeersgegevens gebruiken teneinde de Klant aanbiedingen van Canal Digitaal te doen, mits de Klant aangeeft, op de wijze zoals aangegeven op de Website, daartegen geen bezwaar te hebben. Voor het gebruik van zgn. functionele of technische cookies en bepaalde analytische cookies die geen of geringe inbreuk maken op de privacy van de gebruiker (bijv. voor het onthouden van geplaatste bestellingen etc.) is geen toestemming van de Klant nodig. De Klant die zijn identiteit kan bewijzen heeft recht op inzage in zijn persoonsgegevens zoals die door Canal Digitaal worden verwerkt, mag de verbetering daarvan vragen en kan zich kosteloos verzetten tegen het gebruik van zijn persoonsgegevens met het oog op direct marketing. Voor vragen en/of opmerkingen in dit verband kan de Klant zich schriftelijk wenden tot de Canal Digitaal klantenservice.
- 12.9 Canal Digitaal spant zich in voor een degelijke beveiliging van de Diensten. Canal Digitaal geeft echter geen garantie voor de aangebrachte beveiliging. Canal Digitaal is niet aansprakelijk voor enige schade aan de zijde van de Klant of derden die ondanks de door Canal Digitaal genomen maatregelen mocht ontstaan.
- 12.10 Gelet op de aan het gebruik van Internet en e-mail inherente risico's, kan Canal Digitaal de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens, berichtenverkeer of overige door de Klant gebruikte of verspreide informatie niet garanderen. Canal Digitaal is niet aansprakelijk voor enige schade aan de zijde van de Klant of derden die ondanks de door Canal Digitaal genomen maatregelen mocht ontstaan.
- 12.11 Indien de Klant merkt of het vermoeden heeft dat derden zich op oneigenlijke wijze toegang hebben verschaft tot de Diensten, bijvoorbeeld door het gebruik van zijn accountgegevens, dient hij zulks binnen vijf werkdagen per e-mail aan Canal Digitaal te melden ([abuse@Canal Digitaal](mailto:abuse@CanalDigitaal)). Canal Digitaal is niet aansprakelijk voor eventuele schade die een dergelijk oneigenlijk gebruik van de Diensten ten gevolge heeft.
- 12.12 Het van toepassing zijnde privacystatement is gepubliceerd op de Website.

Artikel 13. Verhuizing en wijziging Klantgegevens

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

Artikel 14. Niet-nakoming en aansprakelijkheid

- 14.1 Indien Canal Digitaal tekortschiet in de nakoming van één of meer van haar verplichting(en) uit een Overeenkomst, zal de Klant Canal Digitaal deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welke gevallen Canal Digitaal onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling dient schriftelijk per aangetekende post te geschieden waarbij aan Canal Digitaal een redelijke termijn van niet minder dan 30 dagen zal worden gund om alsnog haar verplichtingen na te komen.
- 14.2 De Klant heeft recht op een vergoeding, indien storing in een Dienst plaatsvindt en de Klant meer dan 12 uren achter elkaar de Dienst niet kan gebruiken. De hoogte en wijze van betaling van deze vergoeding worden nader omschreven op de Website.
- 14.3. Canal Digitaal is in geval van een toerekenbare tekortkoming tegenover de Klant aansprakelijk voor schade voor zover de wet dat bepaalt en met inachtneming van het hierna bepaalde.
- 14.4 Canal Digitaal is tegenover de Klant per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen slechts aansprakelijk tot een bedrag gelijk aan maximaal 2 maal de voor de Dienst door de Klant verschuldigde abonnementsvergoeding, exclusief BTW, in het lopende kalenderjaar. Per kalenderjaar is Canal Digitaal tegenover de Klant slechts aansprakelijk tot een bedrag gelijk aan maximaal 4 maal de voor de Dienst door de Klant verschuldigde abonnementsvergoeding, exclusief BTW, in het lopende kalenderjaar.

- 14.5 Canal Digitaal is voor het verrichten van informatiediensten niet verder aansprakelijk dan voor zover dat uit artikel 6:196 sub c BW volgt.
- 14.6 Canal Digitaal is niet aansprakelijk:
- a. voor enige schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie op de Website;
 - b. voor schade die het gevolg is van het missen van gegevens omdat de Dienst niet door de Klant is ontvangen noch voor schade die het gevolg is van gegevens die via het netwerk zijn getransporteerd;
 - c. voor onderbrekingen van de Dienst of een verstoorde ontvangst, tenzij de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Canal Digitaal, behoudens het bepaalde in artikel 14.2;
 - d. voor enige tekortkoming indien deze tekortkoming veroorzaakt wordt door apparatuur, programmatuur, interfaces, netwerken, systemen of telecommunicatielijnen van derden, waaronder begrepen telecomaandieners en/of de Klant, welke niet door Canal Digitaal worden beheerd;
 - e. voor schade als gevolg van het gebruik van de Producten.
- 14.7 Canal Digitaal draagt geen verantwoordelijkheid en is dus niet aansprakelijk voor (schade als gevolg van) de inhoud, omvang en samenstelling van de programma's en/of zenderpakketten.
- 14.8 In geen geval is Canal Digitaal aansprakelijk voor gevolgschade en/of indirecte schade.
- 14.9 De Klant is in geval van een toerekenbare tekortkoming tegenover Canal Digitaal aansprakelijk voor schade voor zover de wet dat bepaalt en met inachtneming van het hierna bepaalde.
- 14.10 Onder schade als bedoeld in het vorige lid valt eveneens schade als gevolg van tenietgaan, verlies of beschadiging van door Canal Digitaal aan de Klant ter beschikking gestelde Producten.
- 14.11 De Klant vrijwaart Canal Digitaal tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade, voor zover deze aanspraak is gegrond op het gebruik dat van de Dienst is gemaakt en/of het de inhoud van de verzonden gegevens betreft.

Artikel 15. Overmacht

- 15.1 Een tekortkoming in de dienstverlening kan Canal Digitaal niet worden toegerekend, indien zij niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt (overmacht). In geval van overmacht, vervalt de verplichting van Canal Digitaal tot nakoming van de Overeenkomst. Canal Digitaal is dan geen schadevergoeding verschuldigd. De opschorting geldt voor de duur van de overmacht. Canal Digitaal is gehouden aan de Klant een met de duur van de verstoring evenredige restitutie te geven van de abonnementsvergoeding, tenzij dit redelijkerwijs, met in achtneming van duur en omstandigheden, niet van haar kan worden gevraagd.
- 15.2 Gevallen van overmacht kunnen zijn tekortkomingen in de nakoming door Canal Digitaal als gevolg van bijvoorbeeld uitval van stroomvoorziening aan zijn zijde, of tekortkomingen in het netwerk van een derde.
- 15.3 Wanneer Canal Digitaal wegens een niet toerekenbare tekortkoming voor een periode langer dan drie maanden achtereenvolgend niet aan zijn verplichtingen kan voldoen, zijn zowel Canal

Digitaal als de Klant bevoegd het Abonnement door middel van een schriftelijke verklaring op te zeggen.

Artikel 16. Kosten

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

Artikel 17. Klantenservice en klachten

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

Artikel 18. Geschillen

- 18.1 Behoudens het bepaalde in artikel 12.1, is op de Overeenkomst en deze Voorwaarden Nederlands recht van toepassing.
- 18.2 Geschillen tussen de Klant en Canal Digitaal over totstandkoming of de uitvoering van Overeenkomsten met betrekking tot door Canal Digitaal te leveren of geleverde Diensten en Producten, kunnen zowel door de Klant als door Canal Digitaal aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten ("Geschillencommissie"). Informatie over het aanhangig maken van geschillen kan worden gevonden op www.degeschillencommissie.nl.
- 18.3 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Klant zijn klacht eerst bij Canal Digitaal tijdig, volledig en duidelijk heeft ingediend. Als de klacht niet in goed onderling overleg tussen de Klant en Canal Digitaal kan worden opgelost, dan kan het geschil tot twaalf maanden nadat de Klant zijn klacht bij Canal Digitaal heeft ingediend bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
- 18.4 De Geschillencommissie behandelt geschillen met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies.
- 18.5 Wanneer de Klant een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Canal Digitaal aan deze keuze gebonden. Indien Canal Digitaal een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de Klant vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Canal Digitaal kondigt daarbij aan dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

- 18.6 Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Artikel 19. Kennisgevingen

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

Artikel 20. Overdracht en doorlevering

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

Artikel 21. Slotbepalingen

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

Hoofdstuk 2 Televisiedienst

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

Artikel 22. Definities

- 22.1 Applicatie: De Interactieve TV app waarop de Televisiedienst aangeboden wordt, bedoeld om op een Device te functioneren.

- 22.2 Device: apparaat dat geschikt is om de Applicatie te gebruiken zoals een TV, computer, tablet, smartphone of vergelijkbaar apparaat.
- 22.3 Digitale TV Ontvanger: apparaat dat het signaal decodeert, ontsleutelt en overdraagt naar een Device.
- 22.4 IPTV: Internet Protocol Televisie, oftewel de verspreiding van televisieprogramma's via het internet.
- 22.5 IPTV Ontvanger: apparaat dat het IPTV-sigitaal decodeert, ontsleutelt en overdraagt naar een Device.
- 22.6 Pay-per-view: het bekijken van onder meer film- televisie- en sportuitzendingen tegen betaling per keer dat er gekeken wordt.

Artikel 23. Algemene aspecten Televisiedienst
--

- 23.1 De Klant draagt zelf zorg en is verantwoordelijk voor de beschikking over de juiste aansluitingen (zoals HDMI aansluitingen) en apparatuur (anders dan de IPTV Ontvanger en Digitale TV ontvanger) voor het gebruik van de Televisiedienst.
- 23.2 Qonnected kan de Klant die een IPTV Ontvanger en/of een Digitale TV Ontvanger gebruikt die door Qonnected aangeboden wordt of door haar gecertificeerd is, zoals vermeld op de Website, ondersteunen in geval van problemen die gerelateerd zijn aan het aanbod van Qonnected, gedurende de periode van aanbod door Qonnected, via de Qonnected klantenservice of de Website. In alle andere gevallen kan Qonnected geen ondersteuning bieden. Aan gebruikers van IPTV Ontvanger en/of een Digitale TV Ontvanger die door Qonnected aangeboden worden of door haar gecertificeerd zijn, maar door de gebruiker zelf of door derden hardwarematig of softwarematig gemodificeerd zijn, kan Qonnected geen ondersteuning meer verlenen. Qonnected is niet aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van deze ondersteuning, met uitzondering van opzet of grove nalatigheid.
- 23.3 De Klant draagt zorg voor gebruik van de IPTV Ontvanger en/of een Digitale TV Ontvanger in overeenstemming met de instructies. Onjuist en/of onvoorzichtig gebruik kan leiden tot verval van service- of garantieaanspraken.
- 23.4 Het gebruik van de Dienst en de aankopen die door de Klant zijn verricht, kunnen door de Klant worden bekeken in de "Mijn Qonnected" omgeving, waarvoor de Klant een gebruikersnaam en wachtwoord ontvangt.
- 23.5 De Klant verklaart zich er mee bekend en akkoord dat de inhoud van de Dienst kan fluctueren; wijzigingen in de Dienst geven de Klant geen reden tot opzegging.

Artikel 24. Televisiedienst - IPTV

- 24.1 Dit artikel van de Voorwaarden is van toepassing op de rechtsverhouding tussen Qonnected en een Klant die de Televisiedienst ontvangt via een IPTV Ontvanger .
- 24.2 De Klant verklaart zich akkoord met en zal zich houden aan eventuele beperkingen die gelden met betrekking tot de Televisiedienst, zoals het maximaal aantal toegestane Devices waarop de Televisiedienst bekeken kan worden, en het maximale aantal "streams" dat tegelijk kan worden benut voor het gebruik van de Televisiedienst.

- 24.3 De kwaliteit van de Televisiedienst is mede afhankelijk van de kwaliteit van de door de Klant gebruikte internetverbinding en de door hem gebruikte Devices. Qonected kan daarom niet de ongestoorde ontvangst van de Televisiedienst garanderen en aanvaardt terzake geen enkele aansprakelijkheid als deze internetverbinding en Devices niet door Qonected geleverd zijn.
- 24.4 De Klant draagt zorg voor de tijdige en correcte installatie van software-updates ter zake van software die behoort bij de door Qonected ter beschikking gestelde Producten.
- 24.5 De Klant dient, indien gewenst, zelf zorg te dragen voor afscherming van erotische en/of aanstootgevende content, bijvoorbeeld door middel van beveiliging met behulp van een pincode.

Artikel 25. Interactieve TV app

- 25.1 Dit artikel van de Voorwaarden is van toepassing op de rechtsverhouding tussen Qonected en een Klant die gebruik maakt van de interactieve TV app.
- 25.2 De Klant draagt zorg voor de tijdige en correcte installatie van software-updates ter zake van software die behoort bij de interactieve TV app.
- 25.3 De Dienst kan gelimiteerd zijn tot gebruik binnenshuis. De inhoud van de interactieve TV app kan afwijken van de inhoud van de Televisiedienst. Sommige onderdelen van de inhoud zijn enkel toegankelijk via een wifi- en een vaste verbinding en niet via een mobiele internetverbinding zoals het 3G en 4G netwerk. De Klant is er mee bekend en akkoord dat het gebruik van een mobiele internetverbinding extra kosten voor de Klant (bundel/ roaming) met zich kan meebrengen.
- 25.4 De interactieveTV app wordt niet door alle type Devices en besturingssystemen ondersteund. Een lijst van Devices en besturingssystemen die de interactieve TV app wel ondersteunen is beschikbaar op de Website. Qonected behoudt zich het recht voor om deze lijst op ieder moment te wijzingen.

Artikel 26. Pay-per-view content

- 26.1 Pay-per-view content die wordt gedownload kan niet door de Klant worden geretourneerd. Evenmin is het toegestaan een bestelling van pay-per-view content te annuleren zoals bepaald in artikel 5.6, indien 1) de Klant uitdrukkelijk aan Qonected heeft verzocht om reeds tijdens de bedenktijd met de levering van de content aan te vangen, en 2) de Klant afstand heeft gedaan van zijn recht om te annuleren.

Artikel 27. Televisiedienst – Digitale TV

- 27.1 Dit artikel van de Voorwaarden is van toepassing op de rechtsverhouding tussen Qonected en een Klant die Digitale TV van Qonected afneemt.
- 27.2 De Klant heeft geen garantie op volledige of ongestoorde ontvangst. Vanwege onder andere glas in lood ramen, glas met metalen isolatiefolie, dichte metalen luxaflex, betonwanden met

wapening, mobiele telefoons, elektronische huishoudelijke apparaten, passerende trams, auto's en brommers, veranderingen in de bebouwing rondom het huis /de gebruikslocatie, de aanwezigheid van vliegvelden in de nabijheid, etc. kan het voorkomen dat het signaal voor Digitale TV van Qonnected wegvalt. Qonnected is in dit verband niet aansprakelijk voor eventuele schade. Verder kan de Klant geen aanspraak maken op teruggave of vermindering van abonnementsgeld wegens gemiste televisieontvangst.

- 27.3 Bij een LED, LCD of plasmascherm van 32 inch of groter kan de kwaliteit van de beeldweergave van Digitale TV van Qonnected achteruitgaan.
- 27.4 De interactieve TV app is niet beschikbaar voor de Klant die de Televisiedienst ontvangt via de Digitale TV Ontvanger.
- 27.5 Per Abonnement wordt (behoudens het bepaalde in artikel 27.8 of in de specifieke voorwaarden van de Diensten) slechts één smartcard door Qonnected geautoriseerd (en indien nodig ter beschikking gesteld) voor ontvangst van de Televisiedienst.
- 27.6 De smartcard en overige toebehoren, alsmede het daarvan gemaakte gebruik, zijn voor rekening en risico van de Klant. Ingeval van verlies, vermissing, diefstal, beschadiging, of defect van de smartcard kan de Klant, eventueel tegen Vergoeding en, indien mogelijk, tegen inlevering van de oude smartcard, een nieuwe smartcard verkrijgen. Verlies, diefstal, beschadiging of defect van de smartcard, alsmede alle andere storingen en onderbrekingen van de ontvangst van de televisieprogramma's zullen door de Klant per omgaande aan Qonnected worden gemeld.
- 27.7 In afwijking van het bepaalde in artikel 27.6 kan door Qonnected aan de Klant een tweede en eventueel derde smartcard (hierna "de multiroom card") ter beschikking worden gesteld voor gebruik van een tweede of derde aansluiting, eventueel tegen een daarvoor door de Klant te betalen Vergoeding, en uitsluitend onder de volgende voorwaarden:
- a. De multiroom card mag door de Klant alleen gebruikt worden op hetzelfde adres als waar de eerste smartcard gebruikt wordt en geregistreerd is. In geval van gebruik van de multiroom card op enig ander adres dan wel ter beschikking stelling van de multiroom card aan derden, heeft Qonnected het recht om:
 - (i) het Abonnement (tijdelijk of permanent) te deactiveren, en/of
 - (ii) met terugwerkende kracht aan de Klant de prijs voor een volledig Abonnement voor de betreffende multiroom card(s) in rekening te brengen, en/of
 - (iii) het Abonnement met onmiddellijke ingang te beëindigen.
 - b. Het bepaalde in artikel 27.7 is op de multiroom card onverkort van toepassing.
- 27.8 Digitale TV van Qonnected kan van rechtswege zonder opgaaf van redenen gestopt worden indien Qonnected daar aanleiding toe ziet.
- 27.9 De smartcards van Qonnected hebben een beperkte levensduur met betrekking tot de gebruikte encryptietechnologie voor de ontvangst van de Televisiedienst. Qonnected heeft het recht en de plicht in het kader van de bestrijding van piraterij en encryptiefraude (in samenwerking met de leveranciers van encryptietechnologie en programma-aanbieders), periodiek de bestaande smartcards te laten vervangen door een nieuwe generatie smartcards. De werking van de bestaande smartcards wordt in dat geval uitgefaseerd en beëindigd. Qonnected zal haar Klanten hierover tijdig vooraf informeren. Klanten hebben geen recht op enige compensatie voor deze vervanging. De kosten voor de vervanging kunnen maximaal éénmaal per drie jaar worden doorberekend aan de Klanten met een maximum van € 15 per vervanging.

Artikel 28. Intellectuele eigendomsrechten op televisieprogramma's

- 28.1 Op de door de Klant uit hoofde van zijn Abonnement ontvangen televisieprogramma's en de gebruikte encryptiesoftware rusten intellectuele eigendomsrechten. De programma's mogen alleen in de privé-sfeer van de Klant worden ontvangen. Iedere andere bestemming of ieder ander gebruik van de programma's en/of encryptiesoftware en/of het signaal – daaronder begrepen het kopiëren, verhuren, uitlenen, gecodeerd of ongecodeerd doorzenden (aan bijvoorbeeld andere huishoudens), het bewerken van de encryptie, de vertoning in het openbaar (waaronder bioscoopvertoning, televisie-uitzending, vertoning in verenigings- of schoolverband, cafés, restaurants, gemeenschappelijke ruimtes) – is, behoudens wettelijke uitzondering, zonder toestemming van de rechthebbenden verboden en wettelijk strafbaar gesteld.
- 28.2 Het is de Klant niet toegestaan om verveelvoudigingen en/of signalen - ongeacht de gebruikte techniek - van televisieprogramma's die uit hoofde van een Abonnement worden ontvangen, op welke wijze deze ook gemaakt zijn, op enigerlei wijze te bewerken (ook in de privésfeer binnenshuis), exploiteren, aan of met derden door te geven of te delen of in openbare gelegenheden te vertonen.
- 28.3 Bij overtreding van een van de artikelen 28.1 en/of 28.2 verbeurt de Klant aan Qonected een terstond opeisbare boete van € 1.000,-, telkens per overtreding alsmede per dag dat de overtreding voortduurt c.q. heeft voortgeduurd, onverminderd het recht van Qonected om in voornoemde gevallen de volledige schade die zij daardoor lijdt op de Klant te verhalen.
- 28.4 Om het delen van de smartcard (cardsharing) te voorkomen kan Qonected het aantal televisiezenders dat gelijktijdig per smartcard gedecodeerd kan worden beperken tot 2.

Artikel 29. Kosten

- 29.1 Indien de levering van de Televisiediensten door Qonected wordt gestaakt en/of opgeschort om een reden die de Klant valt toe te rekenen, wordt de Klant afsluitingskosten in rekening gebracht.
- 29.2 Bij het aangaan van een Abonnement is de Klant eenmalige aansluitkosten verschuldigd zoals vermeld op het (elektronische) inschrijfformulier.

Geldig voor TV-klanten