

# Algemene Voorwaarden.

Groeps- en Signaalabonnementen

Ziggo Services B.V.

## Inhoud

In het algemene deel van de Algemene Voorwaarden Groeps- en Signaalabonnementen van Ziggo leest u de Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn op deze Groeps- en Signaalabonnementen van Ziggo. Verderop vindt u de Algemene Voorwaarden die gelden voor specifieke diensten en producten.

## Algemeen

- 1 Welke definities hanteren wij in deze Algemene Voorwaarden Groeps- en Signaalabonnementen Ziggo Services B.V.?
- 2 Waarvoor gelden de Algemene Voorwaarden Groeps- en Signaalabonnementen?
- 3 Wanneer begint en eindigt uw Overeenkomst met Ziggo?
- 4 Wat gebeurt er als u of Ziggo verplichtingen tijdelijk niet nakomt?
- 5 Welke afspraken gelden rondom tarieven en betaling?
- 6 Wanneer is er sprake van aansprakelijkheid en overmacht?
- 7 Hoe gaan wij om met uw persoonlijke gegevens?
- 8 Is het mogelijk de Overeenkomst over te dragen aan iemand anders?
- 9 Welke afspraken gelden voor de Dienst(en) die u afneemt?
- 10 Welke bepalingen gelden voor onderhoud, klantenservice en storingen?
- 11 Gebruik van de Dienst(en).
- 12 Welke bepalingen gelden voor programma's van Ziggo?
- 13 Hoe gaan we om met rechten van derden?
- 14 Welke afspraken gelden voor het Product dat u afneemt?
- 15 Overige bepalingen.

## Diensten voor radio en televisie (rtv)

- 16 Welke definities hanteren wij?
- 17 Welke bepalingen gelden voor programma's?
- 18 Welke bepalingen gelden voor Ziggo Digitale TV?
- 19 Welke bepalingen gelden voor de Smartcard?
- 20 Welke bepalingen gelden voor de Digitale TV hardware?
- 21 Wanneer kunt u de Ziggo Digitale TV hardware retourneren?
- 22 Welke bepalingen gelden voor Ziggo On Demand?
- 23 Welke bepalingen gelden voor Ziggo Interactieve Services?

## Internetdiensten

- 24 Welke definities hanteren wij?
- 25 Welke randapparatuur, Producten en software heeft u nodig?
- 26 Welke bepalingen gelden voor IP-adressen en protocollen?
- 27 Welke bepalingen gelden voor dataverkeer?
- 28 Welke bepalingen gelden voor e-mail?
- 29 Welke gedragsregels gelden er?



# Algemeen

## Artikel 1

Welke definities hanteren wij in deze Algemene Voorwaarden Groeps- en Signaalabonnementen Ziggo Services B.V.?

1.1 Aansluitpunt(en) Contractant: de eindpunten van het Netwerk Contractant op de Locatie bij de Eindgebruiker(s).

1.2 Algemene Voorwaarden Groeps- en Signaalabonnementen: deze voorwaarden van Ziggo.

1.3 Contractant: u bent Contractant als u een Service Contract heeft gesloten met Ziggo of een Overeenkomst aanvraagt; in de Algemene Voorwaarden Groeps- en Signaalabonnementen wordt de Contractant ook benoemd als 'u'.

1.4 Dienst(en): levering tot aan Overnamepunten ten behoeve van minimaal twee Eindgebruikers ("Groepsabonnement") of Signaalovernamepunten ten behoeve van minimaal vijf Eindgebruikers ("Signaalabonnement") van het analoge en digitale kabel-tv- en radiozenderpakket. Uitsluitend Ziggo bepaalt welke Dienst(en) beschikbaar zijn voor een Contractant.

1.5 Eenmalige Bijdrage Aanlegkosten (BAK): de kosten voor de aanleg van het Netwerk Ziggo voor de Dienst(en) Groepsabonnement en/of Signaalabonnement.

1.6 Eindgebruiker(s): degene(n) die de Dienst(en) gebruik(t)(en), hetzij via het Netwerk Contractant, hetzij via het Netwerk Ziggo en die daartoe een Overeenkomst is aangegaan met de Contractant.

1.7 Groepsabonnement: een Overeenkomst tussen Ziggo en Contractant voor de levering van Dienst(en) tot aan Overnamepunten ten behoeve van minimaal twee Eindgebruikers.

1.8 Locatie: de Locatie is het gebouw van u of de Eindgebruiker(s) met bijbehorende grond waar het Overnamepunt en Signaalovernamepunt of de Aansluitpunt(en) Contractant zich bevinden.

1.9 Looptijd: de overeengekomen duur van de levering van de Dienst(en) vanaf de Oplevering van de Dienst(en). Wanneer er op meerdere Locaties een Oplevering plaatsvindt, kan per Locatie een start van de Looptijd van de Dienst(en) worden overeengekomen.

1.10 Netwerk Contractant: het telecommunicatienetwerk, niet in eigendom van Ziggo, maar van de Contractant of een andere partij, achter het Signaalovernamepunt gebruikt voor overbrenging van de Dienst(en) tot aan het aansluitpunt. Dit netwerk dient te voldoen aan de eisen die Ziggo nu en in de toekomst aan dit netwerk stelt.

1.11 Netwerk Ziggo: het telecommunicatienetwerk is in eigendom van Ziggo of haar leveranciers tot aan het Overnamepunt. Het Netwerk Ziggo maakt transmissie mogelijk van de Dienst(en). In geen geval mag door derden zonder expliciete toestemming van Ziggo aanpassingen in dit Netwerk Ziggo worden aangebracht. Mochten ongeoorloofde aanpassingen geconstateerd worden, dan zullen deze hersteld worden op kosten van de Contractant.

1.12 Oplevering(sdatum): de werkelijke datum waarop de Dienst(en) aan de Contractant beschikbaar is/zijn gesteld of de datum waarop de Dienst(en) in de systemen van Ziggo is/zijn geactiveerd.

1.13 Overeenkomst: als Contractant heeft u een Overeenkomst met Ziggo met betrekking tot de Dienst(en) waarin de kernbedingen (zoals tarief, aantal Overnamepunten en/of Signaalovernamepunten en/of Aansluitpunten Contractant, Looptijd) zijn vastgelegd en waarop de Algemene Voorwaarden Groeps- en Signaalabonnements van toepassing zijn. Naast een Overeenkomst voor het leveren van het analoge en digitale kabel-tv- en radiozenderpakket kunnen partijen gelijktijdig of aanvullend Overeenkomsten aangaan.

1.14 Overnamepunt(en): het eindpunt van het Netwerk Ziggo op de Locatie voor de levering van de Dienst Groepsabonnement.

1.15 Product: Ziggo stelt u als Contractant een Product ter beschikking, namelijk hardware en software, dat u nodig heeft om de Dienst(en) van Ziggo te gebruiken en dat op Locatie moet worden geïnstalleerd. Voorbeelden hiervan zijn een Digitale Televisie Decoder en Smartcard of een modem.

1.16 Signaalabonnement: een Overeenkomst voor de levering van Diensten tot aan (een) Signaalovernamepunt(en) ten behoeve van minimaal vijf Eindgebruikers waarbij Contractant verantwoordelijk is voor de overbrenging van de signalen vanaf het Signaalovernamepunt tot aan de Aansluitpunten Contractant.

1.17 Signaalovernamepunt(en): het eindpunt van het Netwerk Ziggo op de Locatie waar het Netwerk Contractant begint voor de levering van de Dienst Signaalabonnement.

1.18 Randapparatuur: Randapparatuur bestaat uit apparatuur, software en overige systemen, inclusief kabels vanaf het Signaalovernamepunt en/of het Overnamepunt, die het mogelijk maken om de Dienst(en) te gebruiken. Ze zijn op de Locatie met de Aansluitpunten verbonden. U of uw Eindgebruiker bezit of gebruikt Randapparatuur op eigen risico en voor eigen verantwoording.

1.19 Ziggo: Ziggo Services B.V. In de Algemene Voorwaarden Groeps- en Signaalabonnements wordt Ziggo Services B.V. ook benoemd als 'wij'.

1.20 Tarievenlijst: lijst met tarieven voor de Dienst(en).

## **Artikel 2**

Waarvoor gelden de Algemene Voorwaarden Groeps- en Signaalabonnements?

2.1 De Algemene Voorwaarden Groeps- en Signaalabonnements zijn van toepassing op elke Overeenkomst, offerte of aanvraag met betrekking tot de Dienst(en) van Ziggo en op elk gebruik van de Dienst(en) en voor zover Contractant minimaal 5 Eindgebruikers heeft bij een Signaalabonnement en minimaal 2 Eindgebruikers bij een Groepsabonnement.

2.2 Ziggo kan een Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden Groeps- en Signaalabonnements en de Tarievenlijst wijzigen. Een wijziging geldt ook voor een Overeenkomst die u bent aangegaan vóór het tijdstip van de wijziging. Indien een wijziging niet aantoonbaar in uw voordeel is, heeft u het recht de Overeenkomst kosteloos te beëindigen binnen een termijn van 4 weken na kennisgeving door Ziggo.

2.3 Contractant staat ervoor in dat de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden Groeps- en Signaalabonnementen Ziggo Services B.V. worden nageleefd door zijn Eindgebruikers.

### **Artikel 3**

Wanneer begint en eindigt uw Overeenkomst met Ziggo?

3.1 U sluit een Overeenkomst met Ziggo voor bepaalde of onbepaalde tijd.

3.2 De Overeenkomst treedt in werking bij ondertekening van de Overeenkomst door beide partijen.

3.3 De Looptijd van de Dienst(en) gaat in per Opleveringsdatum van de Dienst(en).

3.4 Heeft u een Overeenkomst voor bepaalde tijd gesloten? Dan wordt deze na afloop van de overeengekomen duur automatisch verlengd voor onbepaalde tijd. Dat gebeurt stilzwijgend. Kortingen direct gerelateerd aan de specifieke Looptijd komen bij deze verlenging te vervallen. Partijen kunnen de Overeenkomst opzeggen nadat de Looptijd is verstreken, met inachtneming van de in de Overeenkomst opgenomen opzegtermijn.

3.5 Bij opzegging van een Overeenkomst voor bepaalde of onbepaalde tijd geldt zowel voor u als voor Ziggo een opzegtermijn van drie maanden. De termijn gaat in vanaf het moment dat Ziggo van u een opzegging heeft ontvangen. Als Ziggo bijvoorbeeld uw opzegging op 15 januari ontvangt, eindigt de Overeenkomst per 16 april. U zegt uw Overeenkomst op per brief of e-mail. Hiervan ontvangt u van ons schriftelijk een bevestiging. Ook zal Ziggo aangeven op welk moment de Dienst(en) niet meer beschikbaar zal/zullen zijn.

3.6 Wilt u een Overeenkomst voor bepaalde tijd gedurende de Looptijd van de Overeenkomst per direct tussentijds opzeggen? Dit kan alleen kosteloos met instemming van Ziggo. Anders zullen wij de kosten voor de resterende periode bij u in rekening brengen tegen de op dat moment geldende tarieven. Dit geldt ook voor installatie- en/of aansluitkosten die u nog niet aan Ziggo heeft betaald. Indien een nieuwe Looptijd voor Zakelijke Dienst(en) in gaat vanwege een aanpassing of uitbreiding van de Overeenkomst, wordt de Looptijd ten aanzien van het analoge en digitale kabel-tv- en radiozenderpakket automatisch verlengd voor dezelfde bepaalde tijd.

3.7 Zowel u als Ziggo kan een Overeenkomst tussentijds beëindigen als de ander een of meer verplichtingen uit de Overeenkomst niet nakomt en dit de beëindiging rechtvaardigt. Als een verplichting nog wel kan worden nagekomen moet eerst een schriftelijke aanmaning worden gestuurd om deze alsnog na te komen. Wordt binnen de in de aanmaning gestelde termijn de verplichting niet nagekomen, dan kan een Overeenkomst worden beëindigd.

3.8 Ziggo kan een Overeenkomst zonder ingebrekestelling of tussenkomst van een rechter tussentijds beëindigen als:

- U in strijd handelt met artikel 9.5 en artikel 13.
- Uw faillissement of surseance van betaling is uitgesproken of aangevraagd.
- Het Netwerk Ziggo, het telecommunicatieverkeer, de computersystemen van Ziggo of derden hinder ondervinden van de manier waarop u of de Eindgebruiker gebruikmaakt van een Dienst.
- U geen toegang geeft tot een Locatie van u of van de Eindgebruiker(s) voor controle, onderhoud, reparatie of vervanging nodig voor het gebruik van de Dienst(en).
- Wij om technische redenen een Dienst(en) niet meer kunnen leveren. Wij stellen u hiervan tijdig op de hoogte.

3.9 Indien Contractant de verbintenis met een Eindgebruiker, waarbij sprake is van langdurige bewoning, heeft beëindigd, zal Contractant Ziggo hiervan onmiddellijk op de hoogte stellen. In het geval de Overeenkomst eindigt heeft Ziggo het recht de Eindgebruiker, voor zover er sprake is van langdurige bewoning, te benaderen ten behoeve van haar diensten.

3.10 Ziggo heeft het recht uitvoering van deze Overeenkomst op te schorten dan wel onmiddellijk te beëindigen zonder dat de Contractant recht heeft op enige schadevergoeding indien een schriftelijke uitspraak van een toezichthoudend orgaan (zoals het Commissariaat voor de Media, ACM (Autoriteit Consument & Markt), hieraan ten grondslag ligt.

#### **Artikel 4**

Wat gebeurt er als u of Ziggo verplichtingen tijdelijk niet nakomt?

4.1 Indien u uw verplichtingen niet nakomt, dan kan Ziggo, in aanvulling op de in artikel 3 en artikel 5 van de Algemene Voorwaarden Groeps- en Signaalabonnements bedoelde mogelijkheden, onder meer de volgende maatregelen nemen, tenzij uw tekortkoming dit niet rechtvaardigt:

- De Dienst(en) tijdelijk buiten gebruik stellen.
- Extra kosten bij u in rekening brengen zoals onder meer beschreven in artikel 4.6.
- U (tijdelijk) een ander tarief berekenen dan overeengekomen in de Overeenkomst en u op basis daarvan factureren, onder andere wanneer u, de Contractant, uw verplichting om wijzigingen van de aantallen Overnamepunten en Aansluitpunten Contractant en technische wijzigingen van de Overnamepunten en Aansluitpunten Contractant zo spoedig mogelijk door te geven, niet bent nagekomen. Wij stellen u hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

4.2 Gedurende de periode dat Ziggo de Dienst(en) buiten gebruik stelt, moet u wel aan uw betalingsverplichtingen blijven voldoen.

4.3 Ziggo zal de Dienst(en) weer leveren zodra u uw verplichting alsnog bent nagekomen.

4.4 U vrijwaart Ziggo voor alle aanspraken van de Eindgebruikers jegens Ziggo verband houdende met aan Contractant toe te rekenen of voor zijn risico zijnde onderbrekingen van de levering van de (Residentiële) Dienst(en) aan de eindgebruikers, waaronder maar niet beperkt tot onderbreking als gevolg van opschorting van de Dienst(en).

4.5 In geval van een wijziging van het aantal Overnamepunten en/of Aansluitpunten Contractant tijdens de Overeenkomst dient Contractant deze wijziging uiterlijk een (1) maand voor de feitelijke wijziging aan Ziggo door te geven.

- In geval van een vermeerdering zal Ziggo een nieuw tarief doorvoeren in haar facturatie conform de Tarievenlijst en het aantal Overnamepunten en/of Aansluitpunten Contractant. Een dergelijke wijziging betreft geen wijziging zoals bedoeld in artikel 2.2.
- In geval van een vermindering van het aantal Overnamepunten van maximaal 15% van het oorspronkelijke aantal en wanneer dit nieuwe aantal Overnamepunten binnen de reeds overeengekomen staffel blijft, zal Ziggo als gevolg van deze vermindering een nieuw tarief voor het nieuwe aantal Overnamepunten doorvoeren conform de Tarievenlijst. Het is Contractant niet toegestaan het oorspronkelijke aantal Overnamepunten binnen de Looptijd van de Overeenkomst met meer dan 15% te verminderen. Het is Contractant niet toegestaan binnen de Looptijd van de Overeenkomst het aantal Aansluitpunten Contractant te verminderen.

Ziggo behoudt zich het recht voor om op de Locatie van Contractant een schouwing uit te voeren in geval van een redelijk vermoeden van een onjuist doorgegeven aantal Overnamepunten en/of Aansluitpunten Contractant. Daarnaast behoudt Ziggo zich het recht voor om met terugwerkende kracht het juiste aantal Overnamepunten en/of Aansluitpunten Contractant te factureren.

4.6 Is de Overeenkomst beëindigd? Dan geeft u het Product binnen vier weken na beëindiging van de Overeenkomst terug aan Ziggo. Ziggo betaalt u dan de waarborgsom terug met aftrek van de kosten die u eventueel nog aan ons moet betalen. Wij betalen geen rente over de waarborgsom. Als het Product is beschadigd of niet tijdig wordt teruggestuurd, bent u Ziggo daarvoor een vergoeding verschuldigd.

## Artikel 5

Welke afspraken gelden rondom tarieven en betaling?

5.1 U betaalt voor de Dienst(en) zoals vermeld in de Overeenkomst.

5.2 Ziggo mag jaarlijkse de tarieven aanpassen per 1 januari op basis van de consumentenprijsindex van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Door deze wijziging heeft Contractant geen recht om de Overeenkomst kosteloos te beëindigen. Ziggo zal de Contractant minimaal 4 weken voor de tariefwijziging berichten.

5.3 Als gereguleerde tarieven, kosten en/of toegangscriteria voor telecommunicatieaanbieders en/of wettelijke bepalingen die betrekking hebben op de levering van de Dienst(en) wijzigen en/of met terugwerkende kracht zullen worden gewijzigd als gevolg van een rechterlijke uitspraak of besluit van een daartoe bevoegd gezag, zijn partijen gebonden aan deze wijziging.

5.4 De tarieven kunnen bestaan uit verschillende onderdelen, zoals een eenmalig tarief (zoals bijvoorbeeld aansluitkosten, verhuiskosten, heraansluitingskosten, schouwingskosten, en herinneringskosten), een installatietarief, een waarborgsom, een vast periodiek tarief en een variabel periodiek tarief. U bent het variabele periodieke tarief verschuldigd welke door u of uw Eindgebruiker wordt gegenereerd.

5.5 De tarieven zijn in euro's, exclusief btw en overige belastingen en heffingen. Periodieke tarieven factureren wij vooraf en op basis van tariefgroepen, die worden vermeld in de Overeenkomst.

5.6 Facturatie van de Diensten zal geschieden van het moment van de Oplevering van de Dienst(en).

5.7 Ziggo factureert de Dienst(en) per maand of per kwartaal. Als u gebruikmaakt van automatische incasso, staat op de factuur aangekondigd wanneer Ziggo het factuurbedrag zal incasseren. U kunt uw factuur inzien in Mijn Ziggo. Op verzoek zullen wij u hiervoor de toegangsgegevens verstrekken.

5.8 Contractant draagt zorg voor het eventuele factureren en de incasso van de Eindgebruikers. Eventuele wanbetaling door de Eindgebruikers is geen grond voor opschorting van de betalingsverplichting van de Contractant.

5.9 Ziggo bepaalt de hoogte van het door u te betalen bedrag op grond van de gegevensadministratie van Ziggo.

5.10 Als u bezwaar heeft tegen een factuur, moet u dit binnen vier weken na de factuurdatum schriftelijk aan Ziggo doorgeven. U moet dan ook duidelijk aangeven waarom u bezwaar maakt. Uw bezwaar ontslaat u niet van uw betalingsverplichting.



5.11 Heeft u niet op tijd betaald binnen de betalingstermijn van 30 dagen of hebben we het factuurbedrag niet kunnen incasseren? Dan bent u in verzuim met uw betalingsverplichting. Ziggo kan dan herinneringskosten in rekening brengen. Als u na het verstrijken van deze betalingstermijn niet heeft betaald, kunnen wij de wettelijke rente vanaf de datum van verzuim in rekening brengen, net zoals alle incassokosten.

5.12 Als u het Overnamepunt en Signaalovernamepunt binnen ons verzorgingsgebied wenst te verhuizen, dient u Ziggo hiervan minimaal 1 maand van tevoren van op de hoogte te stellen. Ziggo kan (her)aansluitingskosten in rekening brengen voor het nieuwe adres.

5.13 Ziggo kan vragen om een borgstelling, bankgarantie, storting van een waarborgsom of vooruitbetaling. Ziggo zal bij een dergelijke aanvraag aangeven waarom zij die zekerheidstelling verlangt. Ook kunnen wij een limitering stellen aan het gebruik van (een) Dienst(en) tot wij zeker zijn dat u betaalt volgens de Overeenkomst. Wij zijn u over uw zekerheidstelling geen rente of kosten verschuldigd.

## **Artikel 6**

Wanneer is er sprake van aansprakelijkheid en overmacht?

6.1 Ziggo is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van een Overeenkomst enkel aansprakelijk op basis van het hierna bepaalde. Deze beperking geldt niet bij opzet of grove schuld van Ziggo.

6.2 Bij een tekortkoming die u ons kunt toerekenen, kan Ziggo slechts voor de volgende gevallen van schade aansprakelijk worden gesteld: zaakschade, lichamelijk letsel of dood. De volgende maximale vergoedingen gelden:

- Bij zaakschade vergoeden wij de herstel- en/of vervangingskosten van het beschadigde object tot een maximum van € 2250 per gebeurtenis. Bij een samenhangende reeks van gebeurtenissen vergoeden wij maximaal € 45.000 per jaar.
- Bij dood of lichamelijk letsel vergoeden wij schade tot een maximum van € 113.450 per benadeelde. Wij vergoeden maximaal € 453.500 voor alle benadeelden gezamenlijk, per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen.

6.3 Kunt u vanwege een gebeurtenis of een reeks van gebeurtenissen meerdere keren een schadevergoeding eisen? Dan kan het zijn dat de vergoedingen bij elkaar de maximale vergoeding per gebeurtenis te boven gaan. In dat geval vergoeden wij de vorderingen naar evenredigheid tot het totaalbedrag hetzelfde is als de maximale vergoeding per gebeurtenis.

6.4 U meldt schade na ontdekking daarvan zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden schriftelijk aan Ziggo. Meldt u schade niet tijdig, dan komt u niet in aanmerking voor vergoeding.

6.5 Ziggo is niet aansprakelijk voor gevolgschade en immateriële schade.

6.6 U maakt op zo'n manier gebruik van de Dienst dat derden, waaronder uw Eindgebruikers, Ziggo daarvoor niet aansprakelijk kunnen stellen. Hetzelfde geldt voor gedragingen van derden die aan u kunnen worden toegerekend. U bent aansprakelijk voor schade die door een aan u of uw Eindgebruikers toerekenbare tekortkoming is ontstaan. U vrijwaart Ziggo tegen aanspraken van derden, waaronder uw Eindgebruikers, met betrekking tot schade als gevolg van het gebruik van de Dienst(en).

6.7 Kan Ziggo de Overeenkomst niet helemaal nakomen? Dan kunt u ons dat niet toerekenen als er sprake is van overmacht. Er is sprake van overmacht als een tekortkoming niet is te wijten aan Ziggo en ook niet volgens de wet, een rechtshandeling (zoals een Overeenkomst) of algemeen geldende opvattingen voor rekening van ons komt. Onder overmacht verstaan wij bijvoorbeeld stroomstoringen en uitval van het Netwerk Ziggo met als oorzaak een tekortkoming door een derde. Op het moment dat er sprake is van overmacht, kunt u niet van ons eisen dat wij de Overeenkomst nakomen. Ook zijn wij in dat geval geen schadevergoeding verschuldigd. Dit geldt voor de duur van de overmacht. Beide partijen kunnen in dit geval hun verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten.

#### **Artikel 7**

Hoe gaan wij om met uw persoonlijke gegevens?

7.1 Ziggo behandelt uw persoonlijke gegevens in overeenstemming met de hoogste ethische en juridische normen. In het Consumenten Beleid Privacy staat beschreven hoe Ziggo persoonlijke informatie verzamelt en verwerkt en voor welke doeleinden. Het Consumenten Beleid Privacy kunt u nalezen op [ziggo.nl/zakelijk/klantenservice](http://ziggo.nl/zakelijk/klantenservice).

#### **Artikel 8**

Is het mogelijk de Overeenkomst over te dragen aan iemand anders?

8.1 U mag de Overeenkomst en de rechten en verplichtingen die daaruit voortvloeien niet zomaar overdragen aan iemand anders. U moet daarvoor vooraf schriftelijke toestemming vragen aan Ziggo. Ziggo mag hier voorwaarden aan verbinden.

8.2 Ziggo kan haar rechten en verplichtingen die volgen uit de Overeenkomst overdragen aan een derde, zoals bij de overgang of reorganisatie van (een deel van) onze onderneming, zonder dat daarvoor nadere toestemming nodig is van u.

#### **Artikel 9**

Welke afspraken gelden voor de Dienst(en) die u afneemt?

9.1 Wij leveren de Dienst(en) tot aan het (de) Overnamepunt(en) en Signaalovernamepunt(en). Ziggo is slechts verantwoordelijk voor het goed functioneren van het Netwerk Ziggo tot aan het Overnamepunt en Signaalovernamepunt. Bij een Signaalabonnement bent u verantwoordelijk voor het Netwerk Contractant vanaf het Signaalovernamepunt tot de Aansluitpunten Contractant aan het einde van het Netwerk Contractant. Ziggo is niet verantwoordelijk voor het goed functioneren van de Dienst(en) via de interne bekabeling van de Eindgebruiker.

9.2 Artikel 9.1 kan geheel of gedeeltelijk niet van toepassing zijn wanneer een onderhoudscontract voor het Netwerk Contractant tussen Ziggo en Contractant tot stand is gekomen en dat onderhoudscontract anders bepaalt.

9.3 Ziggo spant zich in om de Dienst(en) zonder storing te leveren en streeft ernaar om zo spoedig mogelijk na het sluiten van de overeenkomst de Dienst(en) te leveren.

9.4 U volgt de redelijke instructies van Ziggo op over het gebruik van de Dienst.

9.5 Bepaalde handelingen of een bepaald gebruik van (een) Dienst(en) zijn/is strafbaar of onrechtmatig. U zorgt ervoor dat u of uw Eindgebruikers bij het gebruik van (een) Dienst(en), voor zover relevant, het volgende doen:

- Voorkomen dat andere gebruikers van het Netwerk Ziggo last hebben van u als zij toegang willen hebben tot het Netwerk Ziggo of het Netwerk Contractant.
- Geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van Ziggo of derden.
- Zich niet (misleidend) uitgeven voor een ander.
- Een medewerker van Ziggo niet in een bedreigende situatie brengen.

9.6 Het is Contractant niet toegestaan om de Diensten door te leveren aan anderen dan haar Eindgebruikers, tenzij met uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Ziggo. Indien Contractant dit artikel niet nakomt is hij gehouden alle schade die Ziggo ten gevolge hiervan lijdt of zal lijden te vergoeden.

## **Artikel 10**

Welke bepalingen gelden voor onderhoud, klantenservice en storingen?

10.1 U bent primair verantwoordelijk voor de ondersteuning en klantenservice richting uw eindgebruikers aangaande de Dienst. Ziggo zal verzoeken van Contractant afhandelen met betrekking tot het Netwerk Ziggo. Verzoeken die toezien op het Netwerk van de Contractant vallen niet onder deze verzoeken.

10.2 Als onze afdeling klantenservice een storing niet op afstand kan oplossen dan wel dat uw vraag zich richt op de interne bekabeling en/of het Netwerk Contractant, kan Ziggo in overleg met u of de Eindgebruikers langskomen. Houdt u er wel rekening mee dat de voorrijkosten van zowel het huisbezoek als van het herstel van de storing voor uw rekening zijn als de storing door uw toedoen (of dat van uw Eindgebruikers) is ontstaan, geen betrekking heeft op het Netwerk Ziggo

of als u geen toegang tot de Locatie verleent of een Eindgebruiker niet thuis is op het afgesproken tijdstip. Wij proberen een storing binnen vijf werkdagen op te lossen.

10.3 Artikel 10.2 en 10.4 kunnen geheel of gedeeltelijk niet van toepassing zijn wanneer een onderhoudscontract voor het Netwerk Contractant tussen Ziggo en Contractant tot stand is gekomen en dit onderhoudscontract anders bepaalt.

10.4 U geeft Ziggo alle informatie die nodig is voor de goede werking van de Dienst(en), het Netwerk Ziggo en het Netwerk Contractant. Storingen geeft u zo spoedig mogelijk telefonisch aan ons door. U verleent Ziggo toegang tot de Locatie voor eventuele werkzaamheden aan het Netwerk Ziggo en het Netwerk Contractant. Als het nodig is, staat u toe dat Ziggo op of aan de Locatie kabels legt of apparatuur en kasten plaatst voor andere Overnamepunten en/of Signaalovernamepunten dan wel deze gebruikt voor transport en/of levering van de signalen ten behoeve van derden. Bent u niet de eigenaar van de Locatie? Dan zorgt u ervoor dat Ziggo, of een partner in opdracht van Ziggo, vrij toegang heeft tot de locatie en voorkomt u, en vrijwaart u ons ertegen, dat wij vorderingen van de eigenaar krijgen vanwege de aanleg, instandhouding, vervanging of verwijdering van het Aansluitpunt Contractant of Overnamepunten en Signaalovernamepunten.

10.5 Voor het plaatsen van kabels en versterkers tussen Signaalovernamepunten of Overnamepunten en de Randapparatuur bent u verantwoordelijk. Contractant is verantwoordelijk indien er door gebruik van Randapparatuur of interne bekabeling signaalverlies optreedt waardoor verstoring van (een) Dienst(en) plaatsvindt.

10.6 Voor beheer, onderhoud en aanpassingen aan het Netwerk Ziggo kan Ziggo het Netwerk Ziggo tijdelijk buiten gebruik stellen. Wij proberen deze onderbreking zo kort mogelijk te laten zijn en de werkzaamheden buiten de piekuren te plannen en ruim van tevoren bekend te maken.

## **Artikel 11**

Gebruik van de Dienst(en).

11.1 De Contractant is verplicht aanwijzingen van Ziggo ter voorkoming of opheffing van storingen in het Netwerk Ziggo en het Netwerk Contractant op te volgen, binnen 5 dagen na kennisgeving van de aanwijzing.

11.2 De Contractant draagt er bij voortdurend zorg voor dat het Netwerk Contractant in een dusdanige technische staat verkeert en wordt onderhouden dat de distributie van de Dienst(en) zonder merkbaar kwaliteitsverlies plaatsvindt. Contractant is gehouden hieraan mee te werken en de technische kenmerken hiervoor te waarborgen. Ziggo kan andere en/of aanvullende Diensten leveren aan eindgebruikers. Op grond van deze Overeenkomst is Contractant gehouden de technische kenmerken van het Netwerk Contractant te waarborgen die deze dienstverlening mogelijk maken. Ziggo zal aanwijzingen geven en de eisen verstrekken die gesteld worden aan het Netwerk Contractant, evenals toekomstige eisen die Ziggo aan het telecommunicatienetwerk kan stellen voor het leveren van (een) Dienst(en).

11.3 Artikel 11.2 kan geheel of gedeeltelijk niet van toepassing zijn wanneer een onderhoudscontract voor het Netwerk Contractant tussen Ziggo en Contractant tot stand is gekomen en dit onderhoudscontract anders bepaalt.

11.4 Indien Contractant in strijd met lid 2 van dit artikel handelt of heeft gehandeld is artikel 4 op overeenkomstige wijze van toepassing.

## **Artikel 12**

Welke bepalingen gelden voor programma's van Ziggo?

12.1 Op [www.Ziggo.nl](http://www.Ziggo.nl) kunt u lezen welke programma's wij aanbieden binnen het analoge en digitale kabel-tv- en radiozenderpakket

12.2 Ziggo kan de samenstelling van de Dienst(en) wijzigen, waaronder het vergroten of verkleinen van het aantal programma's. In dat geval streven wij ernaar dit ten minste vier weken van tevoren bekend te maken. Voor deze wijzigingen geldt de opzegmogelijkheid zoals beschreven in artikel 2.2 niet.

## **Artikel 13**

Hoe gaan we om met rechten van derden?

13.1 Ziggo is verantwoordelijk voor de levering van de Dienst(en) tot aan het (de) Overnamepunt(en) en Signaalovernamepunt(en). De verdere doorgifte van de Dienst(en) voorbij het (de) Overnamepunt(en) en Signaalovernamepunt(en) kan als een nieuwe openbaarmaking in de zin van de Auteurswet gelden, waarvoor toestemming nodig is van de rechthebbenden. Contractant draagt ervoor zorg dat hij beschikt over de daarvoor benodigde toestemmingen, vergunningen en licenties van de rechthebbenden en de daartoe bevoegde autoriteiten, en vrijwaart Ziggo voor aanspraken van derden ter zake. Op de website [www.mijnlicentie.nl](http://www.mijnlicentie.nl) kunt u aanvullende informatie vinden.

## **Artikel 14**

Welke afspraken gelden voor het Product dat u afneemt?

14.1 U of uw Eindgebruikers volgen redelijke instructies van ons over het gebruik van het Product op.

14.2 U of uw Eindgebruiker kan een Product zelf installeren met behulp van de bijgevoegde instructies. Lukt dit niet, dan kan contact opgenomen worden met onze klantenservice. Contactinformatie leest u op [ziggo.nl/zakelijk](http://ziggo.nl/zakelijk)

In het geval dat u het Product zelf installeert, betaalt u volledig de tarieven voor de Dienst(en), ook als de Dienst(en) niet of niet goed functioneert door een gebrekkige installatie. Ziggo aanvaardt geen aansprakelijkheid voor installaties uitgevoerd door Contractant of derde partijen.

14.3 Een Product krijgt u in bruikleen en blijft eigendom van Ziggo, tenzij wij hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt. De bruikleen eindigt bij het einde van de Overeenkomst. Indien u een Product van Ziggo koopt, zijn daarop ook de voorwaarden van de producent van het Product van toepassing.

14.4 Producten welke u door Ziggo ter beschikking zijn gesteld, dienen door Contractant zorgvuldig te worden behandeld. Misbruik, verlies, diefstal, verduistering, vermissing, verdwijning en beschadiging van het Product dienen onmiddellijk aan Ziggo kenbaar gemaakt te worden. Ziggo kan de Contractant extra kosten in rekening brengen voor eventuele geleden schade en/of gerechtelijke stappen ondernemen.

14.5 U zorgt ervoor dat het Product op de Locatie blijft. U mag het Product niet vervreemden, er schulden mee afdoen (bezitloos pandrecht) of er op een andere manier een schuldlast op leggen. U moet Ziggo onmiddellijk inlichten over eventuele aanspraken of maatregelen van derden die van toepassing zijn op het Product.

14.6 Is een Product beschadigd en is dat aan u toe te rekenen? Dan bent u naar evenredigheid een boete verschuldigd van maximaal de vervangingswaarde van het Product. Daarnaast kan Ziggo een aanvullende schadevergoeding vorderen.

14.7 U mag het Product en de bijbehorende programmatuur niet namaken, reverse engineeren of op andere wijzen veranderen.

14.8 U mag een Product niet op zo'n manier gebruiken dat daardoor schade aan of storing(en) op het netwerk kan/kunnen ontstaan. Verder mag u de configuratie van het Product niet zo wijzigen of beïnvloeden dat daarmee de door Ziggo ingestelde parameters wijzigen of onbevoegd gebruik van onze Diensten mogelijk wordt.

14.9 Tijdens de Overeenkomst heeft alleen u recht op gebruik van het Product. Dit gebruiksrecht is niet-exclusief en niet-overdraagbaar. Dat geldt ook voor de gebruikersdocumentatie en eventuele programmatuur die bij het Product horen. Wij en onze toeleveranciers hebben de (intellectuele) eigendomsrechten op het Product en op de daarbij behorende gebruikersdocumentatie en programmatuur. Wij hebben, indien daarvoor een reden bestaat, het recht om Producten die ons eigendom zijn terug te nemen. Heeft u eventueel kopieën gemaakt van een Product (bijvoorbeeld programmatuur), dan moet u die vernietigen.

14.10 U zorgt ervoor dat een Product op een geschikte (droge en trillingsvrije) locatie komt te staan. U laat type- en serienummers, logo's en eventuele andere markeringsmiddelen op het Product intact. U zorgt er verder voor dat het Product altijd is aangesloten op een schone en (alleen voor het Product te gebruiken) werkende stroomvoorziening van 220-240 V.

## Artikel 15

Overige bepalingen.

15.1 De Overeenkomst vervangt alle eerdere mondelinge en schriftelijke afspraken en correspondentie ter zake, zoals deze tussen Ziggo en Contractant mogelijk zijn ontstaan voorafgaand aan de ingangsdatum van de Overeenkomst.

15.2 Indien een of meer in de Overeenkomst opgenomen bepaling(en) op enig moment onverbindend mocht/mogen blijken te zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht en zullen Ziggo en Contractant in overleg een vervangende bepaling vaststellen die zo dicht mogelijk bij (de aard en de strekking van) de onverbindende bepaling ligt. Partijen zijn gehouden de niet-rechtsgeldige bepalingen te vervangen door andere bepalingen die zoveel mogelijk recht doen aan de oorspronkelijke bedoeling van partijen.

15.3 Geen der partijen kan aan deze Overeenkomst andere rechten, zoals partnerschap, joint venture of agentschap, ontlenen dan welke expliciet zijn overeengekomen. In geen geval kan Contractant aan de Overeenkomst recht op betaling of provisie verlangen, tenzij dit schriftelijk is overeengekomen.

15.4 Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Indien er een geschil ontstaat zullen partijen in onderling overleg pogen om tot een oplossing te komen om het geschil te beslechten. Mochten partijen er hierna alsnog niet uitkomen, dan is de rechtbank Amsterdam exclusief bevoegd om zich over het geschil te buigen.

## Diensten voor digitale radio en televisie (rtv)

Dit deel van de Algemene Voorwaarden is van toepassing op digitale rtv-gerelateerde Diensten en Producten van Ziggo. Dit deel is een aanvulling op de algemene bepalingen.

### Artikel 16

Welke definities hanteren wij?

16.1 U kunt aanvullende digitale-tv-diensten afnemen. U kunt abonnementen afsluiten voor extra zenders of zenderpakketten ('premiumpakketten') en Interactieve Services.

16.2 Ziggo Digitale TV-diensten: Ziggo levert op Signaalovernamepunten of Overnamepunten en uitsluitend in combinatie met een Overeenkomst voor het analoge en digitale kabel-tv- en radiozenderpakket ook digitale televisie- en radiosignalen. U kunt kiezen uit verschillende abonnementen. Onder de Digitale TV-dienst(en) vallen ook de aanvullende digitale-tv-diensten en de Ziggo HDTV-dienst, voor zover wij die technisch kunnen aanbieden en die binnen uw abonnementstype passen.

16.3 Ziggo HDTV: met het Ziggo Digitale TV- abonnement en Digitale TV hardware ontvangt u naast (een) Ziggo Digitale TV-dienst(en) eventuele aanvullende programma's of pakketten van programma's in high-resolution digital television (HD-tv).

16.4 Ziggo Interactieve Services: met deze aanvullende digitale-tv-dienst(en) kunt u (of uw Eindgebruiker) via de Digitale TV hardware onder meer op interactieve wijze communiceren met Ziggo of andere abonnees (zoals gamen en voten) en transacties sluiten met en diensten afnemen van Ziggo of derden (zoals e-commerce, gaming of prijsvragen). Ziggo streeft ernaar een gevarieerd en actueel aanbod te presenteren.

16.5 Ziggo On Demand: aanvullende digitale-tv-diensten waarbij u (of uw eindgebruiker) via de Digitale TV hardware bijvoorbeeld films, series en special events kunt bestellen en ontvangen. Voor bepaalde programma's rekent u af op basis van de bestelling (volgens het principe van near video on demand of pay-per-view), waarover u meer kunt lezen op Ziggo.nl. Ziggo streeft ernaar een gevarieerd en actueel aanbod te presenteren.

16.6 Digitale TV hardware: de Digitale TV hardware bestaat uit een decoder (de settopbox) en toebehoren, zoals de Ziggo Smartcard, afstandsbediening en aansluitkabels. Hiermee neemt u Ziggo Digitale TV-diensten en aanvullende digitale-tv-diensten af. Met de term Digitale TV hardware bedoelen wij alle subtypen, tenzij wij specifiek melding maken van een subtype. Bij bepalingen die alleen gelden voor de Digitale TV hardware (of een subtype) van Ziggo spreken wij over 'Digitale TV hardware'. U ontvangt de Digitale TV hardware en toebehoren in bruikleen en deze blijven eigendom van Ziggo.

16.7 Smartcard: deze kaart zit in elk type Digitale TV hardware en is eigendom van Ziggo. Zonder deze kaart is het niet mogelijk gebruik te maken van alle Ziggo Digitale TV-diensten, Zakelijke en Residentiële Diensten en Ziggo HDTV-diensten.

16.8 Extra zenders of zenderpakketten (premium): voor deze aanvullende digitale-tv-dienst(en) sluit u een apart abonnement af om een of meer extra programma's te ontvangen.

#### **Artikel 17**

Welke bepalingen gelden voor programma's?

17.1 Op Ziggo.nl kunt u lezen welke programma's wij aanbieden.

17.2 Ziggo kan de samenstelling van het analoge en digitale kabel-tv- en radiozenderpakket en de digitale-tv-

diensten, extra zenderpakketten en aanvullende digitale-tv-diensten wijzigen, bijvoorbeeld door het vergroten of verkleinen van het aantal programma's. In dat geval streven wij ernaar dit ten minste vier weken van tevoren bekend te maken. Voor deze wijzigingen geldt de opzegmogelijkheid zoals beschreven in artikel 2.2 van de Algemene Voorwaarden Groeps- en Signaalabbonementen niet zonder meer. Als door verkleining of een wijziging het extra zenderpakket niet meer bestaat, zijn wij hiervoor niet aansprakelijk.

#### **Artikel 18**

Welke bepalingen gelden voor Ziggo Digitale TV?

18.1 Voor Ziggo Digitale TV-diensten heeft u, naast een Overeenkomst voor het analoge en digitale kabel-tv- en radiozenderpakket, Digitale TV hardware inclusief Smartcard nodig. U ontvangt de Smartcard en de Digitale TV hardware van Ziggo. Deze blijven eigendom van Ziggo. Voor bepaalde Ziggo Digitale TV-diensten kunt u ook zelf Digitale TV hardware aanschaffen, kijk hiervoor op Ziggo.nl. Ziggo kan de Contractant een pincode verstrekken ter beveiliging (voor gebruik) van de Digitale TV hardware, hiervoor verwijzen wij u naar de handleiding op Ziggo.nl. Eventuele kosten die voortkomen uit het gebruik van of beschadiging aan de Digitale TV hardware zijn voor rekening van de Contractant.

#### **Artikel 19**

Welke bepalingen gelden voor de Smartcard?

19.1 U bent verantwoordelijk voor het gebruik van de Smartcard. Ziggo geeft u instructies om deze Smartcard te activeren. Wanneer u Ziggo Digitale TV-diensten beëindigt, retourneert u de Digitale TV hardware en de Smartcard die door Ziggo zijn geleverd.

19.2 In geval van verlies, diefstal, beschadiging of verduistering van de Smartcard stelt u ons daar onmiddellijk van op de hoogte door een kopie van een aangifte inclusief serienummer(s) van de Digitale TV hardware en serienummer(s) van de Smartcard(s). Wij nemen dan maatregelen om misbruik van de Smartcard te voorkomen. Tot de melding bent u aansprakelijk voor de kosten bij eventueel gebruik of misbruik van de Smartcard door derden.

19.3 Als u de Digitale TV hardware zelf heeft aangeschaft, kunt u deze uiteraard verkopen. Wel wijst u de koper erop dat de Smartcard eigendom blijft van Ziggo. Voordat u de zelf aangeschafte Digitale TV hardware verkoopt, beëindigt u eerst de overeenkomst met Ziggo. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de gegevens die op de Smartcard of Digitale TV hardware staan en door de verkoop zichtbaar worden voor anderen.

#### **Artikel 20**

Welke bepalingen gelden voor de Digitale TV hardware?

20.1 Als u zelf Digitale TV hardware aanschafft, geldt de garantie zoals door de verkoper, de producent of beiden is opgegeven. Ziggo is niet verantwoordelijk voor en verricht geen onderhoud aan de door u aangeschafte Digitale TV hardware.

20.2 U accepteert het op afstand in stand houden, wijzigen, uitbreiden, vervangen of verwijderen van delen van de programmatuur in de Digitale TV hardware door Ziggo.

#### **Artikel 21**

Wanneer kunt u de Digitale TV hardware retourneren?

21.1 U retourneert de Digitale TV hardware inclusief benodigdheden onbeschadigd aan Ziggo:

- nadat u de Overeenkomst in zijn geheel of gedeeltelijk beëindigt;

- als u verhuist naar een gebied waar Ziggo om technische redenen de Digitale TV hardware niet of niet tegen dezelfde voorwaarden kan aanbieden;
- bij vervanging van de Digitale TV hardware;
- als u overstapt naar (een) andere Dienst(en) van Ziggo waar u andere Digitale TV hardware voor nodig heeft.

#### **Artikel 22**

Welke bepalingen gelden voor Ziggo On Demand?

22.1 Met Ziggo On Demand vraagt u of vragen uw Eindgebruikers onder meer films en special events aan. Hiervoor heeft u (een) Digitale TV hardware-diensten nodig. Voor bepaalde aanvragen via Ziggo On Demand ontvangt u een factuur op basis van een eenmalig tarief of een variabel periodiek tarief.

22.2 U bent verantwoordelijk voor het gebruik van Ziggo On Demand, ook voor het gebruik ervan door uw Eindgebruikers. Voor het aanvragen van Producten van Ziggo On Demand heeft u een pincode nodig die u van Ziggo krijgt.

22.3 Ziggo is niet aansprakelijk voor de inhoud van films, special events en dergelijke. Mocht u eventueel nadeel ondervinden door de inhoud van een film of special event, dan zijn wij daar niet verantwoordelijk voor. Wij spannen ons in om deze programma's te laten zien zoals aangekondigd.

#### **Artikel 23**

Welke bepalingen gelden voor Ziggo Interactieve Services?

23.1 Met Interactieve Services kunt u met de Digitale TV hardware op interactieve wijze communiceren met andere abonnees. U kunt bijvoorbeeld gamen en voten. Ook kunt u transacties afsluiten en diensten afnemen van Ziggo of derden, ook wel e-commerce genoemd. U ontvangt een factuur voor



Ziggo Interactieve Services op basis van een eenmalig tarief en/of een variabel periodiek tarief voor het gegenereerde gebruik van u en/of uw Eindgebruiker(s).

23.2 Ziggo is niet aansprakelijk voor uw betalingsverkeer via Digitale TV hardware.

23.3 Ziggo garandeert niet dat derden geen onbevoegde toegang kunnen krijgen tot gegevens of bestanden die u via Digitale TV hardware verzendt of ontvangt of die opgeslagen zijn op de Digitale TV hardware. Wij garanderen ook niet dat uw software geen virus of een andere eigenschap bezit die schade kan toebrengen aan uw opgeslagen gegevens en bestanden. Wij zijn dan ook niet aansprakelijk voor schade die u in dit verband eventueel lijdt.

23.4 Ziggo is niet aansprakelijk voor schade die u lijdt door transacties en het afnemen van diensten zoals e-commerce via Ziggo Interactieve Services. Als u of uw Eindgebruikers transacties aangaat(n) met derden zijn wij slechts verantwoordelijk voor het doorgeven van het signaal en de facturering hiervan.

## Internetdiensten

Dit deel is van toepassing op internet gerelateerde Diensten en Producten van Ziggo. Dit deel is een aanvulling op de algemene bepalingen.

### Artikel 24

Welke definities hanteren wij?

24.1 Internetdiensten: de diensten van Ziggo die u toegang geven tot internet.

### Artikel 25

Welke Randapparatuur, Producten en software heeft u nodig?

25.1 Om gebruik te kunnen maken van internetdiensten heeft u, naast een Overeenkomst voor levering van het analoge en digitale kabe-tv- en radiozenderpakket, een Product bestaande uit een internetmodem nodig.

25.2 Voor het gebruik van onze internetdienst gelden bepaalde minimum-systeemeisen voor computers en de daarop geïnstalleerde software.

Deze vindt u op Ziggo.nl. U zorgt er zelf voor dat computers in uw (of dat van uw Eindgebruikers) eigendom voldoen aan de minimumsysteemeisen. Als dat nodig is, zorgt u zelf ook voor een netwerkkaart, een USB-adapter of beide. U vrijwaart ons tegen vorderingen van Eindgebruikers ontstaan door computers die niet voldoen aan de minimumeisen.

25.3 U kunt bij ons hardware en software aanschaffen, zoals een netwerkkaart of USB-adapter, die geschikt is voor onze internetdienst. Een volledig overzicht van de kosten vindt u op Ziggo.nl. Na betaling is de hardware of software van u. Op de hardware of software zijn de voorwaarden en regelingen van de producent van toepassing.

### Artikel 26

Welke bepalingen gelden voor IP-adressen en protocollen?

26.1 Wanneer u gebruik gaat maken van onze internetdienst, krijgt u van ons een of meer IP-adressen. U kunt hier geen rechten aan ontleen. Ziggo mag het onderliggende IP-adressen en het onderliggende IP-nummerplan altijd zonder aankondiging wijzigen.

26.2 Ziggo mag alle toegangsadressen en andere (netwerk)adressen of protocollen (zoals DNS-adressen, POP3-protocollen, SMTP-protocollen en nieuwsgroepadressen) die u van ons heeft gekregen altijd wijzigen. Wij streven ernaar om u van een dergelijke wijziging ten minste veertien (14) dagen van tevoren op de hoogte te stellen.

## **Artikel 27**

Welke bepalingen gelden voor dataverkeer?

27.1 Wij spannen ons in om ook onze internetdienst(en) zonder storing te leveren tot aan het Overnamepunt of Signaalovernamepunt. Helaas kunnen wij niet garanderen dat u altijd gebruik kunt maken van onze internetdienst(en) en van de beschikbaar gestelde capaciteit. Ook kunnen wij geen minimumsnelheid garanderen.

27.2 Wij mogen dataverkeer meten door uw netwerkgebruik en het verbruik van bandbreedte te controleren.

27.3 Wij kunnen helaas niet garanderen dat u dataverkeer via de internetdienst(en) altijd binnen redelijke termijn, op juiste wijze en in oorspronkelijke staat ontvangt.

## **Artikel 28**

Welke bepalingen gelden voor e-mail?

28.1 U ontvangt van Ziggo een (of meerdere) e-mailaccount(s) met een (of meerdere) extra e-mailadres(sen) per account (zogenoemde aliaassen). Informatie over e-mailaccounts en opslagruimte vindt u op Ziggo.nl.

28.2 Bij de Oplevering krijgt u van Ziggo een uniek e-mailadres. U kunt daaraan geen rechten ontleen, het e-mailadres blijft eigendom van Ziggo. Beëindigt u uw overeenkomst? Dan blokkeren wij het e-mailadres of wij verwijderen het zodat wij het opnieuw kunnen uitgeven.

28.3 U bent verantwoordelijk voor het gebruik van het e-mailadres dat u van ons heeft gekregen.

28.4 Wij mogen uw e-mailadres(sen) veranderen als dat nodig is voor het goed functioneren van de internetdienst(en) of als ons systeem een dergelijke wijziging vereist. Bij een upgrade of downgrade van de internetdienst(en) zal Ziggo haar best doen om ervoor te zorgen dat u uw e-mailadres kunt behouden.

## **Artikel 29**

Welke gedragsregels gelden er?

29.1 Aan het gebruik van de internetdienst(en) kan een datalimiet gekoppeld zijn. Dat is afhankelijk van de gekozen vorm. Als wij willen aantonen dat u de hoeveelheid dataverkeer overschrijdt, is de informatie uit de logfiles en administratie van Ziggo bepalend.

29.2 In aanvulling op de Algemene Voorwaarden Groeps- en Signaalabonnementen kunnen we voor het gebruik van onze internetdiensten bindende gedragsregels hanteren. Deze vindt u op Ziggo.nl. U en uw Eindgebruikers zijn verplicht zich aan deze gedragsregels te houden.

Deze voorwaarden gelden waar de zakelijke diensten van Ziggo tot 13 april 2015 onder de naam UPC Business (als handelsnaam van UPC Nederland B.V.) werden geleverd. De naam UPC Nederland B.V. is per 13 april 2015 gewijzigd in Ziggo Services B.V.



**088 12 12 500 | [ziggo.nl/zakelijk](https://ziggo.nl/zakelijk)**  
normaal tarief



Ziggo Services B.V., mede handelend onder de naam Ziggo, statutair gevestigd te Utrecht, KvK 62393944. BTW nr NL 854800748B01. Rekeningnummer (IBAN) NL98 INGB 0000 8457 45 en BIC-code INGBNL2A. De betreffende Algemene Voorwaarden voor de geleverde diensten, gedeponeerd bij de KvK Amsterdam, zijn van toepassing.