

# Algemene Voorwaarden Ziggo

1 december 2019



# Inhoudsopgave

Artikel 1	Definities
Artikel 2	Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden
Artikel 3	Totstandkoming Abonnement
Artikel 4	De Aansluiting
Artikel 5	Abonnementen
Artikel 6	Duur en beëindiging van het Abonnement
Artikel 7	Wijziging Klantgegevens, Abonnement, Algemene Voorwaarden en Diensten
Artikel 8	Verhuizing
Artikel 9	Gebruik van de Aansluiting en de Diensten
Artikel 10	Vergoedingen
Artikel 11	Betaling
Artikel 12	Het Standaard TV-pakket Digitale Ontvanger en Smartcard
Artikel 13	Extra opties Digitale Televisie en On Demand Diensten
Artikel 14	Applicaties en Ziggo Go
Artikel 15	Ziggo Internet
Artikel 16	Het modem en WiFi Spots
Artikel 17	Het gebruik van Ziggo Internet en WiFi Spots
Artikel 18	Ziggo Internetbeveiliging
Artikel 19	Ziggo Bellen, telefoonnummer en Nummerbehoud
Artikel 20	Oneigenlijk en excessief gebruik
Artikel 21	Beschikbaarheid en storingen
Artikel 22	Gevolgen van niet-nakoming van verplichtingen
Artikel 23	Aansprakelijkheid en vrijwaring
Artikel 24	Klachten en geschillen
Artikel 25	Privacy en gegevensbescherming
Artikel 26	Toepasselijk recht
Bijlage A	De Ziggo Algemene Voorwaarden

## Artikel 1

### Definities

Als deze met een hoofdletter zijn geschreven wordt in deze Algemene Voorwaarden met de onderstaande begrippen, in meervoud of enkelvoud, het volgende bedoeld:

#### Aanvraag

het verzoek van een Klant voor het aangaan van een Abonnement of bestelling van een Extra Dienst of Applicatie. Een verzoek kan mondeling, schriftelijk of elektronisch worden gedaan;

#### Aansluiting

het geheel van technische voorzieningen, tot en met het punt waar het signaal via de kabel het Perceel binnenkomt, benodigd voor aansluiting van de Klant op het Netwerk en levering van de Diensten. De door Ziggo ter beschikking gestelde Apparatuur, benodigd voor ontvangst van de Diensten, behoort tot de Aansluiting;

#### Aanvullend Digitaal TV-pakket

de televisie- en/of radioprogramma's en/ of programmapakketten, on demand, pay per view-diensten en (informatie) diensten, zoals aangeboden door Ziggo, waarop de Klant in aanvulling op het Standaard Digitale TV-pakket een Abonnement kan aangaan;

#### Abonnement

de overeenkomst tussen Ziggo en de Klant op grond waarvan de Klant een Dienst ontvangt. Op elk Abonnement zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing;

#### Abonnementsvorm

de vorm waarin het Abonnement op een Dienst van Ziggo wordt aangeboden. Per Abonnementsvorm kunnen verschillende (gebruiks)specificaties gelden;

#### Actie

een korting op de abonnementsprijs of een ander voordeel dat geldt bij het aangaan van een nieuw Abonnement of kan gelden bij een wijziging van een Abonnement;

#### Algemene Voorwaarden

deze algemene voorwaarden van Ziggo, die van toepassing zijn op de Diensten, behalve voor zover hiervan in de voor de Diensten geldende specifieke voorwaarden is afgeweken;

#### Apparatuur

de door Ziggo aan de klant in bruikleen gegeven apparaten inclusief toebehoren zoals kabels, stekkers en overige benodigdheden en gebruiksaanwijzing;

#### Applicatie

alle toekomstige en bestaande Extra Diensten en toepassingen zoals tv-apps of spellen, die via de Ziggo Mediabox of via de appstore van Ziggo of andere aanbieders ter beschikking wordt gesteld aan Klanten;

#### Basisdiensten

Ziggo Digitale Televisie, Internet en Ziggo Bellen, voor de levering waarvan de Klant een Abonnement kan aangaan waarmee de Klant de mogelijkheid krijgt om Extra Diensten en Applicaties die bij de Basisdienst horen te nemen;

#### Basis TV-pakket

het pakket digitale televisie- en radioprogramma's dat Ziggo minimaal bij ieder TV-Pakket aan de Klant levert; Bundel een combinatie van twee of meer Basisdiensten die door de Klant gezamenlijk worden afgenomen;

#### Diensten

de Basisdiensten en Extra Diensten. Een overzicht van de Diensten is gepubliceerd op [ziggo.nl](http://ziggo.nl);

#### Digitale Ontvanger

een door Ziggo geschikt geachte digitale ontvanger zoals de Mediabox van Ziggo en een CI+ module, met toebehoren, al dan niet in combinatie met de Smartcard dan wel Software benodigd en geschikt voor de ontvangst van de programma's en uit het Basis TV-pakket, Aanvullende Digitale TV-pakketten en Extra Diensten Ziggo Digitale Televisie en Applicaties;

#### Extra Diensten

aanvullende Diensten en Applicaties die de Klant in aanvulling op Basisdiensten kan afnemen;

#### Installatiepakket

de Apparatuur waarmee een Dienst kan worden geïnstalleerd;

#### Klant

de natuurlijke persoon die een Aanvraag heeft ingediend of een Abonnement is aangegaan;

#### Klantenservice

de afdeling van Ziggo, onder meer beschikbaar voor het indienen van een Aanvraag en voor de beantwoording van vragen en ondersteuning bij de oplossing van problemen bij het gebruik van de Diensten;

#### Mijn Ziggo

De online omgeving bereikbaar via [ziggo.nl/mijnziggo](http://ziggo.nl/mijnziggo) waar een Klant informatie over zijn Abonnement kan inzien en waarin wijzigingen kunnen worden doorgegeven en overige informatie kan worden verkregen;

**Modem**

het modem met toebehoren, benodigd en geschikt voor de toegang tot en gebruik van Ziggo Internet en Ziggo Bellen;

**Netwerk**

een elektronisch communicatienetwerk waarover Ziggo de Diensten levert en waarop de Klant is of wordt aangesloten;

**Nummerbehoud**

het behoud door de Klant van zijn telefoonnummer bij verandering van telefonieaanbieder;

**On Demand**

de Extra Dienst die de Klant met behulp van een daarvoor geschikte Digitale Ontvanger in staat stelt om films, programma's, speciale evenementen of andere content op individuele basis al dan niet tegen betaling op te vragen en gedurende een bepaalde periode te ontvangen, waarbij de afrekening plaatsvindt op basis van de opgevraagde fi lms of programma's, dan wel waarbij de Klant toegang krijgt tot fi lms, programma's, speciale evenementen en andere content voor een maandelijks vaste vergoeding;

**Perceel**

het bij de Klant in gebruik zijnde (deel van een) gebouw of woning waarin de Aansluiting zich bevindt of waar deze wordt aangelegd;

**Smartcard**

de door Ziggo geautoriseerde chipkaart met de pincode, die is gekoppeld aan de gegevens van de Klant en die, in combinatie met de Digitale Ontvanger, toegang biedt tot de digitaal gecodeerd doorgegeven televisie- en radioprogramma's uit het Basis TV-pakket en Aanvullend Digitaal TV-pakket en de daarmee samenhangende Extra Diensten;

**Software**

de ten behoeve van de ontvangst van de Diensten van Ziggo aan de Klant beschikbaar gestelde software;

**TV-app**

een Applicatie waarmee videocontent zoals televisiezenders, fi lms, programma's en evenementen bekeken kan worden;

**Ziggo**

Ziggo B.V. KvK nummer 37026706, BTW nr. NL007280099. B01, en Ziggo Services B.V. KvK nummer 62393944, BTW nummer NL8548.00.748.B.01 beide statutair gevestigd in Utrecht;

**Ziggo Digitale Televisie**

de levering van de Dienst Digitale Televisie die onder meer inhoudt: het al dan niet On Demand, digitaal doorgeven van programma's en eventuele (informatie)

diensten uit het Basis TV-pakket, zoals, individuele televisie- en/of radioprogramma's en/of Aanvullende Digitale Pakketten, Applicaties en overige Extra Diensten, pay per view-diensten, fi lms en overige content en (informatie)diensten die aan de Klant binnen zijn Abonnementsvorm geleverd (kunnen) worden;

**Ziggo GO**

de Applicatie waarmee toegang wordt verkregen tot de online Digitale Televisie Dienst van Ziggo.

**Ziggo Internet**

de levering van de Dienst internet die onder meer inhoudt: het verlenen van toegang tot het internet en informatiediensten, de mogelijkheid e-mail te ontvangen en te versturen via een persoonlijk e-mailadres, dan wel Extra Diensten die aan de Klant, binnen zijn Abonnementsvorm, geleverd (kunnen) worden;

**Ziggo Bellen**

De levering van de Dienst Ziggo Bellen en de eventuele bijbehorende Extra Diensten die binnen de Abonnementsvorm van de Klant geleverd kunnen worden.

## 1 Het aangaan van een abonnement en het gebruik van de aansluiting

### Artikel 2

#### Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Ziggo voor de Aansluiting en de levering van Diensten en daarnaast op alle rechtsbetrekkingen tussen Ziggo en de Klant, die verband houden met een Abonnement of daaruit voortvloeien en een door de Klant ingediende Aanvraag.
2. Alle aanbiedingen van Ziggo zijn vrijblijvend en gelden als een uitnodiging tot het indienen van een Aanvraag.
3. Eventuele (algemene) voorwaarden van de Klant of afwijkingen van de door Ziggo gehanteerde Algemene Voorwaarden zijn niet op het Abonnement van toepassing.
4. Eventuele ongeldigheid van een of meer bepalingen uit de Algemene Voorwaarden tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan.
5. Als een bepaling uit de Algemene Voorwaarden op grond van de wet of de redelijkheid en billijkheid nietig of vernietigd is, past Ziggo een vervangende bepaling toe die rechtens wel toelaatbaar is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking en inhoud van de oorspronkelijke bepaling en de Algemene Voorwaarden.

## Artikel 3

### Totstandkoming en ingangsdatum Abonnement

1. Als de Klant een Abonnement wil aangaan, dan dient hij daarvoor een Aanvraag in.
2. Na ontvangst van de Aanvraag stuurt Ziggo de Klant een schriftelijke of elektronische bevestiging.
3. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het bewaren van de bevestiging, de Algemene Voorwaarden en eventuele andere documenten die de Klant van Ziggo in dit verband ontvangt.
4. Ziggo kan een Aanvraag weigeren als:
  - de Klant niet binnen het verzorgingsgebied van Ziggo woont;
  - de Dienst op het adres van de Klant niet, of niet in voldoende kwaliteit, geleverd kan worden;
  - de Klant minderjarig is;
  - de Klant geen IBAN bankrekening heeft;
  - sprake is van technische of economische redenen die naar het oordeel van Ziggo deze weigering rechtvaardigen;
  - het aannemelijk is dat de Klant zijn verplichtingen uit het Abonnement niet zal naleven, wat onder meer het geval is bij niet-naleving door de Klant van een of meer verplichtingen uit een eerder of ander Abonnement;
  - de Klant een betaalachterstand bij Ziggo heeft en de levering van een Dienst als gevolg daarvan is opgeschort, de Aansluiting is afgesloten of het Abonnement is beëindigd; of
  - de Klant redelijkerwijze niet als kredietwaardig kan worden aangemerkt.
5. Het Abonnement komt tot stand op het moment dat de Klant van Ziggo een schriftelijke of elektronische bevestiging van zijn Aanvraag heeft ontvangen.
6. Als een Abonnement telefonisch is aangegaan, via een verkoper aan huis of door een Aanvraag via [ziggo.nl](http://ziggo.nl), dan kan de Klant dat Abonnement binnen veertien kalenderdagen na het ontvangen van de schriftelijke bevestiging van de Aanvraag beëindigen via de Klantenservice. Als Ziggo -op verzoek van de Klant – al is gestart met het leveren van de aangevraagde Dienst(en) kan Ziggo in geval van een beëindiging als bedoeld in dit lid de kosten voor het gebruik van de Dienst(en) door de Klant in rekening brengen. Voor de abonnementsvergoeding zal dan een bedrag naar rato van de duur van het gebruik in rekening gebracht worden. De kosten van het terugsturen van eventuele Apparatuur komen voor rekening van de Klant.
7. Als de Klant die een Aanvraag indient niet de eigenaar van het Perceel is, dan staat deze Klant er tegenover Ziggo voor in dat de eigenaar van het Perceel akkoord is met de indiening van die Aanvraag en de totstandkoming en uitvoering van het Abonnement.
8. Ziggo levert de aangevraagde Dienst zo spoedig mogelijk na bevestiging van de Aanvraag en houdt hierbij rekening met de eventueel door de Klant gewenste leveringsdatum. Als de Klant kiest voor installatie van een Dienst door een monteur van Ziggo, dan wordt met de Klant een datum en tijd afgesproken waarop de installatie zal plaatsvinden.
9. De looptijd van het Abonnement gaat in:
  - a. als voor de ontvangst van de Dienst geen installatie met behulp van een Installatiepakket vereist is: op de door Ziggo aan gegeven datum waarop de Klant de Dienst kan ontvangen; of
  - b. als voor de ontvangst van de Dienst installatie met behulp van een Installatiepakket vereist is:
    - als de Klant heeft gekozen voor volledige installatie door een monteur van Ziggo: op de datum waarop de installateur de Dienst heeft geïnstalleerd;
    - in alle andere gevallen: op de datum waarop de Klant het Installatiepakket heeft ontvangen.
10. Bij het aangaan van het Abonnement kan de Klant een account aanmaken voor Mijn Ziggo. De Klant stemt ermee in dat:
  - bij het aanmaken en gebruik van Mijn Ziggo de Klant verantwoordelijk is voor het verschaffen van correcte informatie;
  - de Klant volledig verantwoordelijk is voor de geheimhouding en beveiliging van het Mijn Ziggo account;
  - de Klant volledig verantwoordelijk is voor alle activiteiten die op of via Mijn Ziggo plaatsvinden. Wanneer de Klant ontdekt dat sprake is van onbevoegd gebruik van het account, zal de Klant Ziggo (via de Klantenservice) er onmiddellijk van op de hoogte stellen.

## Artikel 4

### De Aansluiting

1. Ziggo voert de werkzaamheden uit en treft de voorzieningen die nodig zijn voor het aanleggen, controleren, onderhouden, herstellen, wijzigen en opruimen van de Aansluiting. Ziggo houdt daarbij zoveel mogelijk rekening met de belangen van de Klant. Ziggo verricht geen onderhoud of reparaties en biedt geen ondersteuning aan apparatuur die Ziggo niet aan de Klant ter beschikking heeft gesteld.
2. Als voor de aanleg van een Aansluiting, al dan niet op verzoek van de Klant, bijzondere voorzieningen worden getroffen of daaraan kosten zijn verbonden, dan kan Ziggo deze kosten bij de Klant in rekening brengen. Ziggo informeert de Klant vooraf over de

hoogte van deze kosten. De Aansluiting wordt niet aangelegd voordat de Klant heeft ingestemd met de betaling van de kosten.

3. De Klant verleent medewerking bij de uitvoering van de werkzaamheden door of vanwege Ziggo voor de uitvoering van de installatie, zonder dat Ziggo daarvoor kosten in rekening te brengen. De Klant verleent gelegitimeerd personeel van Ziggo vrije toegang tot de Aansluiting en de Apparatuur. Als hiervoor toestemming of medewerking van een derde nodig is, zorgt de Klant voor die toestemming of medewerking. De Klant vrijwaart Ziggo voor aanspraken van derden in dit verband.
4. Alleen Ziggo en door hem ingeschakelde derden zijn bevoegd werkzaamheden te (laten) verrichten of veranderingen te (laten) aanbrengen aan de Aansluiting, het Netwerk inclusief de Apparatuur.
5. De Klant handhaaft de Aansluiting inclusief de Apparatuur in goede staat, ook na beëindiging van het Abonnement waarbij de Klant aan verzoeken van Ziggo ten aanzien van de Aansluiting inclusief de Apparatuur zal voldoen..

#### Artikel 5

##### **Abonnementen**

1. Voor elke Aansluiting kunnen Abonnementen op verschillende Diensten worden aangegaan, mits deze Diensten via die Aansluiting kunnen worden geleverd en de kwaliteit daarvan, gelet op de feitelijke belasting en capaciteit van die Aansluiting, voldoende is.
2. Als de Klant een Abonnement wil aangaan op een andere Dienst dan het Basis TV-pakket, dan kan dit alleen als voor die Aansluiting een Basis TV Abonnement of een Bundel is of wordt aangegaan.
3. De Klant kan Ziggo via de Klantenservice verzoeken om wijziging van zijn Abonnementvorm of de levering van een Dienst of deze zelf opgeven via Mijn Ziggo.
4. Een wijziging van een Abonnementvorm kan een upgradet of een downgradet zijn. Als een Klant upgrade of downgrade naar een Abonnement met ten minste Digitale Televisie en Internet gaat de wijziging op het eerstvolgende door de Klant gewenste moment in tenzij dit niet mogelijk is en Ziggo aangeeft dat de wijziging op het eerst mogelijke moment ingaat.
5. Als een Klant een Bundel afneemt, of deelneemt aan een Actie, dan kan Ziggo hem op grond daarvan voordelen aanbieden. Deze voordelen kunnen onder andere zijn:
  - korting op de voor de Diensten en/of het gebruik daarvan geldende tarieven;

- voor de Klant gunstigere productof gebruikskennmerken van een of meer Diensten uit de Bundel
- Extra TV-zenders, Aanvullende Digitale TV pakketten, of On Demand content.

6. Ziggo kan aan de afname van een Bundel en aan Acties specifieke voorwaarden verbinden, die kunnen afwijken van de Algemene Voorwaarden.
7. De in dit artikel bedoelde voordelen vervallen als de Klant het Abonnement met betrekking tot een of meer van de Diensten uit de Bundel opzegt of downgradet waarbij de voordelen vervallen op het moment waarop de levering van die Dienst(en) eindigt. De Klant blijft de resterende Diensten uit de Bundel ontvangen, dit op basis van een Abonnement voor elke Dienst, waarbij voor elke Dienst de producten gebruikskennmerken en tarieven gelden die het meest aansluiten bij de product- en gebruikskennmerken en tarieven van die Dienst zoals deze binnen de Bundel aan de Klant werd geleverd en zodra de Klant niet meer voldoet aan de in het vorige lid van dit artikel bedoelde specifieke voorwaarden.
8. Het Abonnement is persoonlijk. De Klant kan het Abonnement niet zonder toestemming van Ziggo aan derden overdragen.
9. De Klant is ervan bewust dat het niet is toegestaan om op welke manier dan ook (de inhoud van) de Dienst te gebruiken zonder daarvoor benodigde toestemming of Abonnement te hebben en dat Ziggo en/of de aanbieders het recht heeft/hebben om de kosten achteraf in rekening te brengen.
10. Ziggo kan bij de uitvoering van zijn verplichtingen uit het Abonnement derden inschakelen.
11. Ziggo kan zijn rechten en verplichtingen uit het Abonnement overdragen. Behalve in geval van overdracht van (een deel van de) onderneming, heeft de Klant in geval van overdracht het recht het Abonnement op te zeggen.

#### Artikel 6

##### **Duur en beëindiging van het Abonnement**

1. Het Abonnement geldt voor onbepaalde tijd. De Klant kan het Abonnement schriftelijk, telefonisch en elektronisch via de Klantenservice of Mijn Ziggo te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. Ziggo kan met de Klant een minimum-abonnementensduur overeenkomen. Opzegging van het Abonnement en het bijbehorende Basis TV-Abonnement, is in dat geval voor het eerst mogelijk tegen het einde van de geldende minimum-abonnementensduur, tenzij anders is bepaald in de Algemene Voorwaarden.
2. Als een Klant het Abonnement wil beëindigen in de

minimum-abonnementsduur, dan betaalt de Klant in een keer 50% van het resterende bedrag dat de Klant betaald zou hebben tot aan het einde van de minimum-abonnementsduur, behalve in het geval de Klant het Abonnement mag beëindigen op grond van de Algemene Voorwaarden of de wet.

3. Als datum van opzeggen geldt de dag waarop Ziggo de opzegging heeft ontvangen.
4. Ziggo informeert de Klant schriftelijk of elektronisch over de ontvangst van de opzegging en van de datum waarop de levering van de Dienst en het Abonnement wordt beëindigd.
5. Bij een beëindiging betaalt Ziggo een eventueel door de Klant aan Ziggo betaalde waarborgsom na inhouding van eventuele kosten die de Klant nog aan Ziggo verschuldigd is, terug.
6. Ziggo kan een Abonnement zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen of de levering van de Dienst opschorten en zonder schadeplichtig te zijn, als:
  - De Klant in strijd handelt met de Algemene Voorwaarden en of een andere verplichting uit de overeenkomst niet nakomt en deze tekortkoming van de Klant de maatregel van Ziggo rechtvaardigt;
  - dit volgt uit een wettelijk voorschrift of rechterlijk bevel;
  - dit noodzakelijk is ter bescherming van de integriteit en de veiligheid van het Netwerk en de Dienst, of de apparatuur van de Klant;
  - de Klant onder bewind of curatele is gesteld; of
  - voor de Klant een verzoek op grond van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is ingediend.
7. Als Ziggo het Abonnement beëindigt op grond van het vorige lid dan wordt alles wat de Klant aan Ziggo verschuldigd is direct opeisbaar.
8. Bij beëindiging van het Abonnement zal de Klant op eerste verzoek van Ziggo alle Apparatuur aan Ziggo terugsturen.
9. Als een Klant overlijdt heeft elk van zijn erfgenamen het recht de Abonnementen van die Klant met onmiddellijke ingang kosteloos door schriftelijke, telefonische of elektronische opzegging te beëindigen.

#### Artikel 7

##### **Wijziging Klantgegevens, Abonnement, Algemene Voorwaarden en Diensten**

1. De Klant informeert Ziggo onmiddellijk, via de Klantenservice of Mijn Ziggo, over elke wijziging in zijn naam, adres, woonplaats, bankrekening, e-mailadres en elke andere wijziging of informatie die van belang kan zijn voor de uitvoering van een Abonnement of de levering van de Dienst. De Klant

kan te allen tijde zelf zijn gegevens aanpassen via Mijn Ziggo. De Klant garandeert dat de gegevens die hij aan Ziggo verstrekt juist en volledig zijn.

2. Als de Klant zijn Abonnement wil wijzigen, dan meldt hij dit op tijd aan de Klantenservice of via Mijn Ziggo. Alle gevolgen van te late of onjuiste meldingen, waaronder een te late of onvolledige Aanvraag of verhuizingsmelding, zijn voor rekening en risico van de Klant.
3. Ziggo kan de Algemene Voorwaarden, de Diensten en de (hoogte van de) vergoedingen wijzigen. Ziggo maakt zulke wijzigingen minimaal één maand voor invoering daarvan op genoegzame wijze bekend.
4. Als een wijziging niet aantoonbaar in het voordeel van de Klant is, dan heeft de Klant het recht om het Abonnement kosteloos op te zeggen met ingang van de wijzigingsdatum. Deze opzegging vindt via de Klantenservice plaats en kan uiterlijk tot de wijzigingsdatum worden gedaan.
5. De volgende wijzigingen gelden niet als een wijziging als bedoeld in dit artikel:
  - technische wijzigingen in de Aansluiting die door Ziggo op aanwijzing van de overheid zijn aangebracht;
  - wijzigingen ter uitvoering van een wetwijziging;
  - Neutrale wijzigingen van een beding; en - wijzigingen in een Abonnement of Dienst op verzoek van de Klant.

#### Artikel 8

##### **Verhuizing**

1. Als de Klant verhuist naar een adres binnen het gebied waar Ziggo zijn Diensten levert, dan stelt hij Ziggo daarvan ten minste één maand van tevoren op de hoogte. Ziggo bepaalt in overleg met de Klant de datum met ingang waarvan de door de Klant afgenomen Diensten op het nieuwe adres worden geleverd.
2. Als de Klant verhuist naar een adres buiten het gebied waar Ziggo zijn Diensten levert, of naar een adres waar Ziggo een door de Klant afgenomen Dienst niet levert of kan leveren, dan heeft zowel de Klant als Ziggo het recht het Abonnement schriftelijk, telefonisch of elektronisch op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, dit op zijn vroegst met ingang van de verhuisdatum. Dit recht bestaat ook als voor het Abonnement een minimumduur geldt. In het geval het Abonnement als gevolg van dit lid tijdens de minimumduur eindigt vervallen de resterende Abonnementvergoedingen. De Klant stuurt bij deze opzegging een bewijs mee van zijn inschrijving op het nieuwe adres.
3. Voor, tijdens en na de verhuizing worden de

lopende Abonnementen voortgezet onder de daarvoor geldende voorwaarden. De Klant neemt eventuele Apparatuur, inclusief toebehoren, mee naar het nieuwe adres en zorgt voor installatie en aansluiting daarvan. Op verzoek van de Klant kan deze installatie en aansluiting door een monteur van Ziggo worden uitgevoerd, dit tegen betaling van de daarvoor geldende vergoeding.

4. Het bepaalde in het derde lid van dit artikel is ook van toepassing bij verplaatsing van de Aansluiting binnen een Perceel.

#### Artikel 8

##### **Gebruik van de Aansluiting en de Diensten**

1. Ziggo levert de Diensten tot aan de Aansluiting. De Klant is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, het aansluiten en het naar behoren functioneren van alle eigen apparatuur en voorzieningen die nodig zijn voor de ontvangst en het gebruik van de door hem afgenomen Diensten. Onder meer gebruikt de Klant goed werkende apparatuur en (aansluit)kabels, die voldoen aan de geldende wettelijke eisen en de specificaties van Ziggo. Deze zijn vermeld op ziggo.nl. De Klant mag bij of door het gebruik van zijn Aansluiting geen storing in de ontvangst door derden van via het Netwerk verspreide signalen veroorzaken.
2. De Klant mag via het Netwerk verspreide radio- en televisiesignalen, On Demand programma's en overige data niet aan derden (laten) doorgeven. Ook mag de Klant zichzelf of derden, actief of passief, geen ongevoegde toegang geven tot het Netwerk of een Dienst of de inhoud daarvan, of (technische) voorzieningen (laten) treffen, of Software bewerken waardoor deze toegang kan worden gerealiseerd.
3. De Klant mag de Diensten niet commercieel exploiteren.
4. De Klant mag de Apparatuur niet met (beperkte) rechten bezwaren, vervreemden, verhuren, of anderszins aan derden ter beschikking stellen.
5. De Klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de gevolgen en de kosten van elk bevoegd of ongevoegd gebruik van zijn Aansluiting en de Diensten door hemzelf en door derden, dit in de ruimste zin van het woord.
6. Als sprake is van een zodanig defect, veroorzaakt door onzorgvuldig handelen van de Klant of ongevoegd aangebrachte verandering aan de Aansluiting of de Apparatuur, dat de Aansluiting of de Apparatuur niet meer gerepareerd kan worden, is de Klant een schadevergoeding ter grootte van de restwaarde van de Apparatuur en eventuele herstellkosten aan de Aansluiting aan Ziggo verschuldigd.
7. Als sprake is van een zodanige verandering aan de Aansluiting, de daaraan aangesloten Apparatuur of Smartcard, dat de mogelijkheid wordt gecreëerd ongevoegd c.q. zonder toestemming van Ziggo gebruik te maken van de Diensten, is de Klant een direct opeisbare boete van €230 aan Ziggo verschuldigd.
8. De Klant zal zorgvuldig omgaan met de Aansluiting inclusief Apparatuur. Als de door Ziggo aangebrachte voorzieningen, Aansluiting dan wel ter beschikking gestelde Apparatuur worden beschadigd, onbruikbaar worden of op een ander manier niet meer goed functioneren, als gevolg van een aan de Klant toe te rekenen omstandigheid, vergoedt de Klant aan Ziggo de schade aan die aangebrachte voorzieningen dan wel ter beschikking gestelde zaken.
9. De Klant is ermee bekend dat via de Diensten toegang kan worden verkregen tot bijvoorbeeld informatie- of interactieve diensten van derden en dat daarop (algemene) voorwaarden en tarieven van derden van toepassing kunnen zijn.
10. De Klant is ermee bekend dat de op grond van een Abonnement ontvangen programma's, (informatie) diensten en andere content bijna altijd intellectuele eigendomsrechten rusten. Elke ongeoorloofde verveelvoudiging en openbaarmaking kan leiden tot aansprakelijkheid van de Klant tegenover Ziggo of derden.
11. De Klant verkrijgt een niet-exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht voor de duur van het Abonnement op de in de Apparatuur en Applicaties aanwezige Software. Hierop zijn de bijbehorende licentievoorwaarden van toepassing.
12. Het is de Klant niet toegestaan de Software, of gedeeltes daarvan, openbaar te maken, te bewerken, te verveelvoudigen of aan derden te verstrekken, behalve voor zover dit noodzakelijk is voor gebruik daarvan en de Algemene Voorwaarden en de toepasselijke licentievoorwaarden dat uitdrukkelijk toestaan.=
13. Ziggo vrijwaart de Klant voor de gevolgen van inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden, die zijn ontstaan door het gebruik van de door Ziggo beschikbaar gestelde Software en de bijbehorende schriftelijke informatie, mits de Klant:
  - de Software overeenkomstig het bepaalde in de Algemene Voorwaarden en de toepasselijke licentievoorwaarden gebruikt;
  - Ziggo onmiddellijk informeert over aanspraken van derden;
  - de behandeling van aanspraken of geschillen aan Ziggo overlaat; en
  - Ziggo op zijn verzoek van de benodigde informatie voorziet.



14. Van tijd tot tijd kan Ziggo Software- updates doorvoeren. De Updates zijn gericht op het verbeteren en verder ontwikkelen van de Diensten en zijn ervoor bestemd om nieuwe Diensten, zoals nieuwe Applicaties en nieuwe functionaliteiten, toe te voegen en de Klant daarover te informeren. De Klant stemt ermee in dat hij deze updates ontvangt in het kader van het gebruik van de Diensten en stemt ermee in en werkt er aan mee dat de uitvoering van de updates gevolgen kan hebben voor de beschikbaarheid van de Diensten.

## 2 Vergoedingen en betalen

### Artikel 10

#### Vergoedingen

1. Uit hoofde van een Abonnement kan de Klant aan Ziggo onder meer de volgende vergoedingen verschuldigd zijn:
  - maandelijkse abonnementsvergoedingen;
  - eenmalige, periodieke of incidentele vergoedingen, waaronder administratiekosten (zoals kosten van betaalwijzen en incassokosten), afsluitkosten, voorrijkosten, kosten in verband met een door de Klant gevraagde wijziging van een Abonnement en kosten van bijzondere -al dan niet door de Klant gevraagde- voorzieningen of diensten, waaronder de kosten genoemd in lid 3;
  - variabele vergoedingen gerelateerd aan het feitelijke gebruik van de Dienst; en
  - overige verschuldigde vergoedingen, waaronder boetes en vergoedingen voor het gebruik, handelen in strijd met de Algemene Voorwaarden, herstel of vervanging van met toebehoren, voor het gebruik van de Aansluiting of van niet door Ziggo ter beschikking gestelde apparatuur of voorzieningen en het incasseren van resterende abonnementsvergoedingen bij beëindiging binnen de minimum Abonnementstermijn.
2. De Klant is de in het eerste lid van dit artikel bedoelde voorrijkosten ook verschuldigd als hij op de afgesproken datum en tijd niet in het Perceel aanwezig is of niet de benodigde en redelijke medewerking wordt verleend en daardoor de installatie van een Dienst niet kan worden uitgevoerd of een storing niet kan worden verholpen.
3. De vergoeding voor het gebruik van een Dienst wordt, afhankelijk van de gekozen Abonnementvorm, op de volgende wijze berekend:
  - een variabele vergoeding op basis van feitelijke gebruik van Ziggo Bellen door de Klant; en/ of
  - een (periodieke) vaste vergoeding voor een vooraf bepaald gebruik.
4. Alle vergoedingen en tarieven uitgedrukt in euro en inclusief BTW, tenzij anders vermeld.
5. De hoogte van alle geldende vergoedingen is vermeld op [ziggo.nl/tarieven](http://ziggo.nl/tarieven).

### Artikel 11

#### Betaling

1. De voor een Abonnement verschuldigde abonnementsvergoeding wordt maandelijks, bij vooruitbetaling bij de Klant in rekening gebracht.
2. Vergoedingen die zijn gerelateerd aan het feitelijke gebruik van een Dienst, worden maandelijks achteraf bij de Klant in rekening gebracht. Het verschuldigde bedrag moet uiterlijk op de opgegeven datum op de rekening van Ziggo zijn bijgeschreven.
3. De Klant kan gedurende de looptijd van het Abonnement te allen tijde via Mijn Ziggo zijn rekening inzien en betalen.
4. De Klant kan zowel met een Nederlands als met een buitenlands IBAN rekeningnummer betalen.
5. Tenzij tussen de Klant en Ziggo anders is overeengekomen, vindt betaling van alle verschuldigde vergoedingen plaats door automatische incasso van de door de Klant opgegeven bankrekening, waarvoor de Klant Ziggo mondeling, via Mijn Ziggo of schriftelijk heeft gemachtigd. Ziggo stuurt vooraf aan de automatische incasso een melding waarin wordt aangegeven dat de factuur online klaarstaat. De incasso zal plaatsvinden binnen zeven werkdagen na verzending van deze melding. Als er onvoldoende saldo voor de incasso op de rekening van de Klant staat waardoor Ziggo niet kan incasseren zal er een nieuwe incasso volgen binnen een week.
6. Het verschuldigde bedrag moet uiterlijk op de opgegeven datum op de rekening van Ziggo zijn bijgeschreven.
7. De Klant zorgt voor een voldoende saldo op de opgegeven rekening. Als automatisch incasso van het volledige verschuldigde bedrag, om welke reden dan ook, niet mogelijk is, dan betaalt de Klant tijdig op andere wijze.
8. Als een Abonnement niet op de eerste dag van een maand ingaat of als een Abonnement niet op de laatste dag van een maand eindigt, dan is de Klant alleen de abonnementsvergoeding verschuldigd voor het gedeelte van die maand dat de Klant dat Abonnement had.
9. Ziggo kan de Klant voor specifieke Diensten alternatieve betaalmogelijkheden aanbieden, zoals internetbankieren, en de betaaloptie via

Mijn Ziggo. Als de Klant gebruik maakt van een andere betaalmethode dan automatisch incasso, kan Ziggo voor het gebruik van deze alternatieve betaalmogelijkheden de door haar gemaakte kosten in rekening brengen. De tarieven hiervoor zijn te vinden op [ziggo.nl/tarieven](http://ziggo.nl/tarieven). Deze betaalmogelijkheden kunnen ook op eventuele diensten van derden betrekking hebben. Elk bevoegd of onbevoegd gebruik van zulke betaalmogelijkheden, waaronder gebruik door de Klant of derden van zijn beveiligingscodes, is voor rekening en risico van de Klant.<sup>10</sup> Voor via zijn Aansluiting van derden afgenomen (informatie) diensten of zaken kan de Klant rechtstreeks door deze derden gefactureerd worden. Ziggo is geen partij bij rechtsbetrekkingen tussen de Klant en deze derden.

11. De administratie van Ziggo geldt als bewijs van de door de Klant afgenomen Diensten, tenzij de Klant tegenbewijs levert.
12. De Klant meldt zijn bezwaar tegen (de hoogte van) een in rekening gebrachte vergoeding tot uiterlijk 30 dagen na de factuurdatum schriftelijk aan de Klantenservice. Na deze termijn van 30 dagen wordt de Klant geacht akkoord te zijn met (de hoogte van) de in rekening gebrachte vergoeding. Als de Klant een bezwaar heeft ingediend moet hij blijven voldoen aan zijn betalingsverplichtingen uit elk Abonnement behalve in de situatie die is omschreven in artikel 24 lid 3 bij een geschil over een 090x-nummer.
13. De Klant is in verzuim vanaf de datum waarop de geldende betaaltermijn is verstreken en de verschuldigde vergoeding niet volledig is betaald. Ziggo stuurt de Klant daarop een betaalherinnering, waarna de Klant binnen de daarin genoemde termijn alsnog kan betalen. Als de Klant ook na deze termijn de volledige verschuldigde vergoeding niet heeft betaald, kan Ziggo bij hem de wettelijke rente in rekening brengen met ingang van de datum waarop de oorspronkelijke betalingstermijn is verstreken.
14. Eventuele buitengerechtigde of gerechtelijke incassokosten komen voor rekening van de Klant. De hoogte van de vergoeding van de incassokosten wordt bepaald aan de hand van de Wet Incassokosten.

## 3 De diensten van Ziggo

### ZIGGO DIGITALE TELEVISIE

#### Artikel 12

#### Het Standaard TV-pakket Digitale Ontvanger en Smartcard

1. De bepalingen uit de artikelen in dit hoofdstuk (artikelen 12 tot en met 14) zijn in aanvulling op de overige Algemene Voorwaarden van toepassing op de Dienst Ziggo Digitale Televisie en de eventuele Extra Diensten die de Klant daarbij afneemt. Een overzicht van de Extra Diensten Digitale Televisie staat op [ziggo.nl](http://ziggo.nl).
2. Het Abonnement Ziggo Digitale Televisie omvat minimaal het Basis TV-pakket. Het Basis TV-pakket bevat zenders die digitaal, ongecodeerd worden doorgegeven.
3. De samenstelling van het Basis TV-pakket kan per gemeente verschillen. Actuele informatie over de samenstelling van het Basis TV-pakket en alle overige zenders en Aanvullende Digitale TV pakketten is beschikbaar via [ziggo.nl](http://ziggo.nl).
4. Om de zenders uit het Basis TV-pakket die digitaal ongecodeerd worden doorgegeven te kunnen bekijken moet de Klant beschikken over een geschikt televisietoestel of een losse DVB-C ontvanger. Op [Ziggo.nl](http://Ziggo.nl) staat aangegeven welke televisies en DVB-C ontvangers geschikt zijn.
5. Om toegang te krijgen tot de overige Aanvullend Digitaal TV-pakket of zenders die gecodeerd worden doorgegeven, van Ziggo Digitale Televisie moet de Klant een Digitale Ontvanger met (ingebouwde) Smartcard hebben.
6. Bij het Abonnement Ziggo Digitale Televisie kan de Klant standaard de Digitale Ontvanger van Ziggo in bruikleen krijgen. Naast de Digitale Ontvanger die de Klant in bruikleen krijgt bij het Abonnement kan de Klant ook een Abonnement nemen op de Extra Dienst voor extra Digitale Ontvangers. Ook deze Apparatuur ontvangt de Klant in bruikleen.
7. Er zit afhankelijk van het Abonnement een beperking op het aantal Digitale Ontvangers en Smartcards dat Ziggo in bruikleen geeft. Het totaal van de combinatie van Digitale Ontvangers (met ingebouwde Smartcard), en losse Smartcards mag niet boven vijf uitkomen.
8. Sommige Digitale Ontvangers beschikken over een opnamemogelijkheid. De Klant is zelf verantwoordelijk voor de opnames en Ziggo is niet aansprakelijk voor het verlies van opnames.
9. De Smartcard is persoonlijk en niet overdraagbaar. De Klant beveiligd de Smartcard door middel van een eigen pincode ter vervanging van de standaard

pincode. De Klant is verantwoordelijk voor elk gebruik van de Smartcard en het aanpassen van de standaard pincode.

10. De Smartcard blijft eigendom van de leverancier daarvan en wordt aan de Klant in bruikleen gegeven. De Klant zal de instructies van Ziggo of de leverancier in verband met het gebruik en het activeren van de Smartcard opvolgen. Bij het einde van de levering van Ziggo Digitale Televisie, op welke grond dan ook, vernietigt de Klant de Smartcard.
11. De Klant zal geen veranderingen aan de Smartcard of Digitale Ontvanger (laten) aanbrengen of daaraan reparaties (laten) verrichten door een ander dan de leverancier van de Smartcard. Alle eventuele kosten van reparatie of vervanging van de Smartcard die het gevolg zijn van overtreding van het bepaalde in dit lid komen voor rekening van de Klant.
12. De Klant meldt verlies, diefstal, beschadiging of verduistering van de Smartcard of Digitale Ontvanger onmiddellijk aan de Klantenservice zodat Ziggo maatregelen ter voorkoming van misbruik van de Smartcard kan treffen. Tot het moment van melding is de Klant aansprakelijk voor de kosten in verband met elk bevoegd of onbevoegd gebruik van de Smartcard.
13. De Klant stelt de Smartcard niet ter beschikking aan derden, die niet uit hoofde van het Abonnement Ziggo Digitale Televisie bevoegd zijn van die Smartcard gebruik te maken.

#### Artikel 13

##### **Extra Opties Digitale Televisie en On Demand Diensten**

1. Via een daarvoor geschikte Digitale Ontvanger kan gebruik worden gemaakt van Extra Diensten zoals een Aanvullend Digitaal TV-pakket, en On Demand Diensten. Voor sommige Diensten moet een apart Abonnement worden afgesloten of moet een eenmalige vergoeding of vergoeding per gebruik worden betaald. Op ziggo.nl wordt bij elke Dienst en Digitale Ontvanger vermeld van welke Extra Diensten gebruik kan worden gemaakt.

#### Artikel 14

##### **Applicaties en Ziggo GO**

1. Via een daarvoor geschikte Digitale Ontvanger en andere geschikte apparaten, zoals smartphones, computers en tablets, kan gebruik worden gemaakt van Applicaties. Voor sommige Applicaties moet een apart Abonnement worden afgesloten of moet een eenmalige vergoeding worden betaald. Op ziggo.nl wordt bij elke Dienst en Digitale Ontvanger vermeld

van welke Applicaties er gebruik kan worden gemaakt.

2. Met een Abonnement op Digitale Televisie krijgt de Klant toegang tot de Applicatie Ziggo GO, waarmee online TV kan worden gekeken op smartphone, tablet en computer. Het aantal zenders dat kan worden bekeken komt overeen met de zenders waarvoor de Klant het Digitale Televisie Abonnement heeft afgesloten, tenzij de betreffende zender geen toestemming heeft gegeven om via Ziggo GO te worden aangeboden. Voor gebruik van een tv-app van Ziggo in een ander EU-land geldt de voorwaarde dat de Klant woonachtig moet zijn in Nederland en het moet om tijdelijk verblijf van de Klant en gebruik van de tv-app in het buitenland gaan.
3. Aan Applicaties kan een maximum gebruikersaantal worden gesteld. Dit is het aantal gebruikers dat tegelijkertijd van dezelfde Applicatie gebruik kan maken.
4. Het is niet toegestaan om de inloggegevens van Applicaties aan derden, anderen dan gezins- of huisgenoten, te geven dan wel op een andere manier deze derden gelegenheid te geven om gebruik te maken van Applicaties zonder een daarvoor benodigd Abonnement.
5. Als de Klant gebruik maakt van Applicaties buiten de Digitale Ontvanger om, verloopt de communicatie mogelijk via netwerken van andere aanbieders. Bijvoorbeeld bij gebruik van wifi buitenshuis. In dat geval kan de gebruikservaring worden beïnvloed door de beperkingen van de netwerkcapaciteit van andere aanbieders. Ziggo heeft hierop geen invloed en is niet bekend met de betreffende beperkingen.
6. Indien de Klant gebruik maakt van een Applicatie, kan daarmee toegang worden verkregen tot Diensten die Ziggo aanbiedt in samenwerking met andere aanbieders. De Klant is ervan bewust dat de vorm en aard van de Diensten zonder kennisgeving vooraf gewijzigd kan worden.
7. De Klant is ervan op de hoogte dat bij gebruik van Applicaties van derden waar de Klant via de Digitale Ontvanger toegang toe krijgt, de betreffende aanbieder volledig verantwoordelijk is voor alle inhoud waar de Klant via de Diensten toegang toe heeft (met inbegrip van, maar niet beperkt tot geluidsbestanden, video's en spelletjes) en dat op de inhoud intellectuele eigendomsrechten (kunnen) rusten. Applicaties kunnen links naar de applicaties en diensten van andere bedrijven bevatten. Deze bedrijven kunnen hun eigen (algemene) voorwaarden hanteren. Ziggo raadt de Klant aan de (algemene) voorwaarden van deze derde partijen te lezen. Ziggo is niet verantwoordelijk voor de inhoud

- van de producten of diensten van derde partijen.
8. In sommige gevallen kunnen er ook bestellingen worden gedaan bij, en een vergoeding worden gevraagd voor het gebruik van Applicaties van andere aanbieders. Ook indien dergelijke bestellingen en betalingen via de Digitale Ontvanger plaatsvinden is Ziggo niet verantwoordelijk voor de afhandeling daarvan.

## ZIGGO INTERNET

### Artikel 15

#### Ziggo Internet

1. De artikelen in dit hoofdstuk (artikel 15 tot en met 18) zijn, in aanvulling op de overige Algemene Voorwaarden, van toepassing op de Dienst Ziggo Internet en de eventuele Extra Diensten die de Klant daarbij afneemt. Een overzicht van de Extra Diensten staat op [ziggo.nl](http://ziggo.nl).
2. De Klant heeft toegang tot Ziggo Internet nadat het Modem is geïnstalleerd.
3. De Klant is ermee bekend dat voor het optimaal gebruik van Ziggo Internet of voor bepaalde Abonnementvormen minimumeisen aan de apparatuur van de Klant kunnen gelden. Informatie over deze minimumeisen per Abonnementvorm kan worden verkregen via [ziggo.nl](http://ziggo.nl) en de Klantenservice.
4. Behalve wanneer de Klant kiest voor een volledige installatie, zal de Klant alle voor de toegang tot Ziggo Internet benodigde installatiewerkzaamheden zelf (laten) verrichten. De Klant houdt zich daarbij aan de door Ziggo verstrekte handleidingen en instructies.
5. De Klant gaat akkoord met het eventueel noodzakelijke configureren van zijn computer door de monteur. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het desgewenst wijzigen van zijn

### Artikel 16

#### Het Modem en Ziggo Wifispots

1. Het Modem wordt door Ziggo aan de Klant in bruikleen gegeven en blijft eigendom van Ziggo. De bruikleen eindigt van rechtswege bij het einde van het Abonnement Ziggo Internet.
2. De Klant volgt alle instructies van Ziggo in verband met het gebruik en installatie van het Modem op. Het Modem kan op verzoek van Ziggo worden omgewisseld.
3. Een Klant met een Abonnement met Ziggo Internet krijgt toegang tot de Extra Dienst Ziggo Wifispots. Met Ziggo Wifispots kan een Klant thuis bij andere internetklanten van Ziggo gebruik maken van Wifi. De Klant dient daarvoor te beschikken over een

Mijn Ziggo account en logt daarvoor éénmalig in en volgt de installatie-instructies uit. Daarna is de Klant automatisch verbonden met Ziggo Wifispots als de Klant in de buurt is van een Ziggo Wifispot. Per Klant hebben maximaal 5 ingestelde apparaten toegang tot Ziggo Wifispots. Als het Modem van de Klant geschikt is, en is geactiveerd, kunnen andere gebruikers van Wifispot gratis gebruik maken van de Wifi Spot op het Modem van de Klant. Op een Wifispot kunnen maximaal drie gebruikers tegelijkertijd inloggen. De Klant kan Ziggo Wifispots zelf aan- of uitzetten via Mijn Ziggo. Als de Klant Ziggo Wifispots uitzet, kan de Klant geen gebruikmaken van het Ziggo Wifispots- netwerk bij anderen.

### Artikel 17

#### Het gebruik van Ziggo Internet en Ziggo Wifispots

1. De Klant gebruikt het Ziggo Internet Ziggo Wifispots, het Modem, het Netwerk en de overige door Ziggo geboden voorzieningen niet om:
  - te handelen in strijd met de wet, de goede zeden, de openbare orde, de verplichtingen voortvloeiende uit het Abonnement Ziggo Internet, of de belangen van Ziggo;
  - ongevraagd, al dan niet in grote hoeveelheden, verzenden van ongewenste berichten per e-mail ('spammen');
  - kinderpornografie openbaar te maken of verspreiden;
  - opzettelijk computervirussen of andere schadelijke software te verspreiden;
  - tegen de wil van de eigenaar of beheerder opzettelijk en zonder toestemming binnen te dringen in een computersysteem of een deel daarvan ('computerverbreuk');
  - congestie (opstopping in het dataverkeer) op het Netwerk te veroorzaken;
  - handelingen te verrichten die inbreuk maken op de veiligheid en het verlies van integriteit van het Netwerk en de Diensten of de computer van de Klant;
  - gegevensbestanden of programmatuur te beschadigen of ongeoorloofd te gebruiken;
  - te frauderen met behulp van computers of valsheid in geschrifte te plegen met betrekking tot computerdata, bijvoorbeeld door berichten te onderscheppen en te veranderen; en
  - anderszins op onrechtmatige of inbreukmakende wijze te handelen of na te laten.
2. Naast het bepaalde in het eerste lid, heeft Ziggo bij (een ernstig vermoeden van) overtreding van het bepaalde van het eerste lid van dit artikel -al dan

niet op grond van de wet, na een sommatie, of op last van een bevoegde autoriteit- het recht:

- de Klant onmiddellijk de toegang tot Ziggo Internet te ontzeggen;
- de door de Klant verspreide informatie of content (deels) van het Netwerk te verwijderen;
- het dataverkeer van de Klant (deels) stop te zetten; en
- andere maatregelen te treffen die hij passend vindt om aan de overtreding een einde te maken. Ziggo is als gevolg van deze maatregelen niet verplicht aan de Klant schade of kosten te vergoeden. Ziggo houdt het recht de door zijn geleden schade op de Klant verhalen.

3. De Klant is zich ervan bewust dat Ziggo de levering van Ziggo Internet kan belemmeren of vertragen, indien dit noodzakelijk is om de doorgifte van ongevraagde communicatie, zoals spam, virussen en botnets (artikel 7.4a lid 1 Telecommunicatiewet) aan een Klant te beperken.
4. De Klant heeft de mogelijkheid zelf e-mailadressen aan te maken via Mijn Ziggo.
5. Ziggo heeft het recht E-mailadressen, IP-adressen en de toegangsprocedures te wijzigen en houdt daarbij rekening met de belangen van de Klant. Als uit een dergelijke wijziging voor de Klant kosten voortvloeien blijven deze voor zijn rekening.
6. De Klant verwijdert regelmatig de tijdens het gebruik van Ziggo Internet bij Ziggo opgeslagen informatie, waaronder e-mails en automatisch opgeslagen informatie met betrekking tot internetgebruik. Ziggo heeft het recht informatie ouder dan twaalf maanden te verwijderen als hij dit noodzakelijk acht in verband met het functioneren van het Netwerk of Ziggo Internet, zonder dat Ziggo de Klant dat vooraf moet melden en dat daardoor voor de Klant enig recht op schadevergoeding ontstaat.
7. De Klant is ermee bekend dat het opzeggen van het Abonnement Ziggo Internet tot gevolg heeft dat het door Ziggo aan de Klant verstrekte persoonlijk e-mailadres en alle door de Klant aangemaakte e-mailadressen met gebruikmaking van een domeinnaam van Ziggo zal komen te vervallen. Ziggo is niet aansprakelijk voor de informatie die verloren gaat naar aanleiding van de afsluiting.
8. De Klant beschikt over een e-mail-account die kan worden benaderd via POP, webmail of iMap. Twee maanden na afloop van het Abonnement Ziggo Internet wordt het e-mail-account en de betreffende inhoud automatisch verwijderd en kan dat e-mailaccount niet meer worden benaderd of geactiveerd.
9. De Klant is ermee bekend dat e-mailadressen bij beëindiging van een Cloud (mail) account of bij

automatische verwijdering als genoemd in het zevende lid van dit artikel gedurende een periode van drie maanden worden bewaard.

10. De up- en downloadsnelheden, zoals per Abonnementvorm onder meer vermeld op ziggo.nl, betreffen een indicatie van de nagestreefde snelheden en kunnen worden beïnvloed door externe omstandigheden zoals de hoeveelheid en het gebruik van internetgebruikers in de omgeving van het Perceel. Zie voor meer informatie over internetsnelheden ook Bijlage A bij deze Algemene Voorwaarden.

#### Artikel 18

##### Ziggo Internetbeveiliging

1. De Klant kan, op basis van een voor zijn Aansluiting aangegaan Abonnement Ziggo Internet, een of meer Abonnementen Ziggo Internetbeveiliging aangaan. Het aantal Abonnementen Ziggo Internetbeveiliging is aan een maximum gebonden. Dit maximum aantal wordt vermeld op ziggo.nl.
2. Gelet op de steeds wijzigende hoedanigheid en vormen van schadelijke software, kan Ziggo de volledigheid van de door het Ziggo Internetbeveiliging geboden bescherming niet garanderen. Ziggo verstrekt via ziggo.nl algemene informatie over bescherming tegen schadelijke software en stelt van tijd tot tijd Software-updates voor Ziggo Internetbeveiliging aan de Klant ter beschikking. Ziggo adviseert de Klant kennis te nemen van deze informatie en de beschikbare Software- updates op zijn computer te installeren.
3. De garantie van Ziggo tegenover de Klant voor de inhoud en kwaliteit van het Ziggo Internetbeveiliging en de daarbij verleende ondersteuning is beperkt tot de garantie zoals deze volgt uit de geldende licentievoorwaarden.

#### ZIGGO VAST BELLEN

#### Artikel 19

##### Ziggo Bellen, telefoonnummer en Nummerbehoud

1. De artikelen 19 tot en met 20 zijn in aanvulling op de overige Algemene Voorwaarden van toepassing op de Dienst Ziggo Bellen en de eventuele Extra Diensten die de Klant daarbij afneemt. Een overzicht van de Extra Diensten staat op ziggo.nl.
2. De Klant krijgt voor de toegang tot de Dienst Ziggo Bellen een Modem in bruikleen. De bruikleen eindigt van rechtswege bij het einde van het Abonnement Ziggo Bellen.
3. De Klant krijgt van Ziggo een telefoonnummer ten behoeve van het gebruik van Ziggo Bellen, tenzij de

Klant heeft aangegeven dat hij zijn in gebruik zijnde telefoonnummer wil behouden. Ziggo stemt in met Nummerbehoud, als dit naar zijn oordeel technisch mogelijk is. Nummerbehoud is in elk geval niet mogelijk als sprake is van een regiogebonden telefoonnummer en de Klant naar een andere regio verhuist.

4. Als de Klant Nummerbehoud wenst, dan verstrekt hij aan Ziggo alle hiervoor benodigde informatie en machtiging. Na ontvangst van deze informatie en machtiging zegt Ziggo namens de Klant het abonnement met de andere aanbieder van de telefoondienst op.
5. Op verzoek van een andere telefonieaanbieder namens de Klant werkt Ziggo, overeenkomstig de daarvoor geldende wettelijke bepalingen, mee aan Nummerbehoud ten behoeve van een aansluiting van die Klant op een netwerk of dienst van een andere telefonieaanbieder.
6. Op verzoek van de Klant, of als dat om technische redenen of van overheidswege wordt vereist, kan Ziggo een telefoonnummer wijzigen. Ziggo streeft ernaar dit minimaal drie maanden voordat de wijziging wordt doorgevoerd aan de Klant kenbaar te maken. Als uit een dergelijke wijziging voor de Klant kosten of schade voortvloeien blijven deze voor zijn rekening.
7. Op verzoek van de Klant kan Ziggo zijn nummerweergave kosteloos per oproep voor andere gebruikers blokkeren.
8. Bij Ziggo Bellen wordt onder gebruik verstaan: de verschillende manieren waarop van Ziggo Bellen gebruik kan worden gemaakt, te onderscheiden naar onder meer: techniek, waaronder spraakof dataverkeer; gekozen Nummer, waaronder nationale of internationale vaste of mobiele of bijzondere (informatie-)nummers; of andere (te ontwikkelen) toepassingen.
9. Voor het Abonnement Ziggo Bellen betaalt de Klant een vast basistarief. In aanvulling daarop betaalt de Klant een vergoeding voor het gebruik.
10. De vergoeding voor het gebruik wordt, afhankelijk van de gekozen Abonnementsvorm, op de volgende wijze berekend:
  - een variabele vergoeding op basis van feitelijk gebruik van Ziggo Bellen door de Klant; en/of
  - een (periodieke) vaste vergoeding voor een vooraf bepaald gebruik.

#### Artikel 20

##### **Oneigenlijk en excessief gebruik**

1. De Klant zal geen oneigenlijk of excessief gebruik maken van Ziggo Bellen en overlast voor anderen te voorkomen. In geval van een Abonnementsvorm

waarbij voor een vast tarief dat niet afhankelijk is van het daadwerkelijk gebruik kan worden gebeld, zoals Ziggo Volop Bellen, - is er sprake van excessief gebruik als de Klant structureel significant meer dan gemiddeld gebruikmaakt van de dienst door bijvoorbeeld het laten open staan van de telefoonverbinding en/of het voeren van grote aantallen korte gesprekken in een kort tijdbestek als gevolg waarvan de telefoniedienst, het Netwerk en/of de systemen van Ziggo of derden hinder zouden kunnen ondervinden.

2. Indien Ziggo vaststelt dat sprake is van excessief of oneigenlijk gebruik, kan zij (i) eventueel met terugwerkende kracht additionele gesprekskosten in rekening te brengen, (ii) de Dienst geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen, wijzigen en/of blokkeren of (iii) het Abonnement beëindigen. De Klant zal voordat Ziggo dergelijke stappen onderneemt in de gelegenheid worden gesteld aan te tonen dat voornoemd excessief gebruik niet aan hem te verwijten valt.
3. Ziggo zal de Klant informeren bij structureel meer dan gemiddeld en/of oneigenlijk gebruik. Ziggo verwacht dat de Klant na een waarschuwing zijn belgedrag aanpast. Indien dit niet gebeurt, is Ziggo gerechtigd over te gaan tot bovenstaande maatregelen. Daarnaast kan Ziggo maatregelen nemen om excessief of oneigenlijk gebruik te voorkomen, zoals het beperken van de maximale gespreksduur en/of het aantal oproepen per tijdseenheid. De beoordeling van excessief en oneigenlijk gebruik ligt geheel bij Ziggo.
4. Ziggo is niet aansprakelijk voor schade in verband met de op grond van dit artikel getroffen maatregelen. Deze maatregelen laten onverlet de andere rechten die Ziggo heeft om geleden schade te verhalen.

## **4 Klantenservice, storingen van de diensten klachten en geschillen**

#### Artikel 21

##### **Beschikbaarheid en storingen**

1. Ziggo streeft ernaar de Diensten altijd beschikbaar te houden. Ziggo kan niet garanderen dat de Diensten altijd beschikbaar zijn.
2. Een tekortkoming in de levering van de Diensten is niet aan Ziggo toe te rekenen, als deze niet door de schuld van Ziggo is ontstaan en ook niet op grond van de wet, een rechtshandeling of de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen

voor rekening van Ziggo komt. Er is dan sprake van overmacht. In geval van overmacht vervallen de uit het Abonnement voortvloeiende verplichtingen van Ziggo, waaronder de verplichting tot levering van de Diensten, dit voor de duur van de overmacht. Ziggo is aan de Klant daarvoor geen schadevergoeding verschuldigd.

3. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan storingen in de aan Ziggo geleverde (programma) signalen, storingen in elektronische communicatienetwerken, uitval van elektriciteit, blikseminslag en andere storingen of invloeden die buiten de macht van Ziggo liggen en voor zijn redelijkerwijs niet voorzienbaar of te voorkomen zijn.
4. Als de Klant een storing, beschadiging of een ander gebrek aan zijn Aansluiting of in andere door Ziggo ter beschikking gestelde voorzieningen constateert, meldt hij dit direct aan de Klantenservice. Ziggo verhelpt storingen zo snel mogelijk nadat deze aan hem zijn gemeld.
5. Als een Dienst door een storing in het Netwerk voor meer dan twaalf uren is onderbroken en de Klant woonachtig of gevestigd is in het gebied waar de storing zich voordoet, kan de Klant aanspraak maken op een storingsvergoeding. Deze storingsvergoeding bedraagt 1/30e deel van het maandelijkse abonnementsbedrag dat de Klant dient te betalen, per 24 uur dat de storing voortduurt. De Klant meldt de storing binnen 6 maanden aan Ziggo om in aanmerking te komen voor een vergoeding. In afwijking op lid 2 en 3 van dit artikel, geldt dat de Klant alleen dan geen aanspraak kan maken op een vergoeding, als sprake is van een storing in het Netwerk die is veroorzaakt door een overstroming, terroristische aanslag of oorlog.
6. Ziggo kan de levering van een Dienst tijdelijk staken of het gebruik ervan beperken als dit noodzakelijk is voor het onderhoud aan het Netwerk of de Aansluiting of voor door Ziggo te verrichten aanpassingen van de Diensten, zonder dat de Klant hierdoor recht heeft op schadevergoeding. Een overzicht van het geplande onderhoud is te vinden op [ziggo.nl](http://ziggo.nl)
7. Ziggo kan bij de Klant in rekening brengen de redelijke kosten van:
  - het in behandeling nemen van een storingsmelding of verhelpen van een storing die niet aan Ziggo kan worden toegerekend volgens lid 2; en
  - het in behandeling nemen van een storingsmelding of verhelpen van een storing veroorzaakt door een gebrek aan niet door Ziggo ter beschikking gestelde apparatuur of

voorzieningen. Deze kosten bedragen in ieder geval de voorrijkosten zoals gespecificeerd op [ziggo.nl/tarieven](http://ziggo.nl/tarieven)

8. Een Klant kan bij installatie of storingen een afspraak maken voor hulp van een monteur van Ziggo. Voor een afspraak met de monteur voor een installatie, storing of extra werkzaamheden kan contact opgenomen worden met de Klantenservice.
9. Bij een bezoek van de monteur kan ook ter plekke worden gevraagd extra werkzaamheden aan de Aansluiting en de Apparatuur uit te voeren. De monteur zal geen werkzaamheden aan eigen apparatuur van de Klant verrichten.
10. Als de monteur niemand aantreft bij het bezoek binnen de afgesproken tijd of indien de afspraak 22 uur voorafgaand aan het afgesproken tijdstip wordt geannuleerd door de Klant dan zal Ziggo de voorrijkosten in rekening brengen.

## Artikel 22

### Gevolgen van niet-nakoming van verplichtingen

1. Als de Klant of Ziggo een of meer van de verplichtingen uit een Abonnement niet (volledig) nakomt dan kan de andere partij:
  - de nakoming van zijn verplichtingen uit dat Abonnement per direct geheel of gedeeltelijk opschorten; of
  - het Abonnement geheel of gedeeltelijk beëindigen, nadat hij de niet-nakomende partij eerst schriftelijk of elektronisch in gebreke heeft gesteld en de niet-nakomende partij zijn verplichtingen niet alsnog binnen de gestelde redelijke termijn heeft hersteld, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is; dit mits de niet-nakoming die opschorting of beëindiging rechtvaardigt en voor zover wettelijk toegestaan.
2. Als Ziggo de levering van Diensten geheel of gedeeltelijk opschort of beëindigt, op grond van het bepaalde in het eerste lid van dit artikel, dan:
  - heeft de Klant geen toegang tot de Diensten totdat deze opnieuw zijn aangesloten. Dit geldt ook als het Basis TV-Abonnement en het Abonnement op een andere Dienst op naam van verschillende Klanten staan;
  - blijft de Klant verplicht te voldoen aan alle verplichtingen uit de wet, de Abonnementen en eventuele overige geldende voorwaarden, waaronder de betaling van de (abonnements) vergoedingen voor de resterende looptijd van het Abonnement; en
  - worden de Diensten niet eerder geleverd dan wanneer de Klant zijn verplichtingen uit het Abonnement is nagekomen. In geval van beëindiging moet de Klant een nieuwe Aanvraag

- indienen om de Dienst geleverd te krijgen. Ziggo kan voor elke Dienst (her) aansluitkosten bij de Klant in rekening brengen.
3. Ziggo kan een Abonnement zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst op elk moment beëindigen of de levering van de Diensten opschorten:
    - als de Klant het Abonnement onder valse voorwendselen is aangegaan of niet zijn juiste gegevens of wijzigingen daarvan aan Ziggo heeft doorgegeven met de kennelijke bedoeling om te frauderen; of
    - als aannemelijk is dat de Klant in strijd met de wet handelt, schade toebrengt aan een derde of niet aan de uit het Abonnement voortvloeiende verplichtingen zal voldoen, en deze niet-nakoming de beëindiging of opschorting rechtvaardigt.
  4. Als de Klant een of meer van zijn verplichtingen uit een Abonnement niet (volledig) nakomt heeft Ziggo, naast zijn andere rechten uit de geldende voorwaarden, het recht om zijn werkelijke schade op de Klant te verhalen.
  5. In geval van opschorting of beëindiging als bedoeld in dit artikel is de partij die opschort of beëindigt geen schadevergoeding aan de andere partij verschuldigd.
  6. De Klant retourneert op eigen kosten de in bruikleen gegeven of verhuurde zaken met toebehoren, in goede staat binnen vijftien dagen na beëindiging van het Abonnement op de door Ziggo aan te geven wijze. Als de Klant de zaken niet, niet volledig, niet op tijd, niet in goede staat of niet op de voorgeschreven wijze retourneert, zal de Klant de restwaarde van de niet terug gegeven Apparatuur aan Ziggo vergoeden. De hoogte van de restwaarde van de betreffende Apparatuur is te vinden op [ziggo.nl](http://ziggo.nl). De Klant is daarna niet meer verplicht de zaken te retourneren.

## Artikel 23

### Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Ziggo is tegenover de Klant aansprakelijk voor schade als gevolg van een aan hem toe te rekenen tekortkoming, dit voor zover de wet dat bepaalt en de aansprakelijkheid in de Algemene Voorwaarden niet wordt beperkt of uitgesloten. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid van Ziggo blijven buiten toepassing als, en voor zover, schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Ziggo.
2. Als de aansprakelijkheid van de leverancier van de Software in de geldende licentievoorwaarden is uitgesloten of beperkt, geldt deze uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid ook voor Ziggo tegenover de Klant.
3. De Klant meldt eventuele door hem geleden schade, als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen één maand na het ontstaan daarvan, schriftelijk aan de Klantenservice. Schade die niet binnen deze termijn is gemeld wordt niet vergoed, tenzij de Klant aannemelijk maakt dat hij de schade redelijkerwijze niet eerder kon melden.
4. Ziggo is niet aansprakelijk voor indirecte schade van de Klant, zoals gederfde inkomsten, verliezen, immateriële schade en schade van derden.
5. Ziggo is niet aansprakelijk voor:
  - schade in verband met de beveiliging van door de Klant op systemen van Ziggo opgeslagen gegevens;
  - schade in verband met (de inhoud van) informatie die de Klant of derden bij het gebruik van de Diensten bereikt;
  - de gevolgen van onjuist- of onvolledigheden in de inhoud van met de Diensten geleverde informatie(diensten);
  - schade in verband met verlies, verminking of het onbruikbaar worden van de gegevens die digitaal of elektromagnetisch worden opgeslagen of overgebracht;
  - schade in verband met teveel voudding of openbaarmaking van vertrouwelijke of waardevolle informatie; en
  - schade, in de ruimste zin van het woord, bij de installatie of het gebruik door de Klant van een Dienst, tenzij deze schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Ziggo of een door Ziggo ingeschakelde derde. Ziggo niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met of het gevolg is van:
    - onderbrekingen of blokkering van de toegang tot het Internet als bedoeld in artikel 17 van de Algemene Voorwaarden Ziggo;
    - een gebrek in de beveiliging van de door de Klant opgeslagen informatie (waaronder wachtwoorden voor diensten van Ziggo of diensten van derden) op de systemen van Ziggo;
    - handelingen van andere Klanten of internetgebruikers; of
    - wijzigingen in de e-mailadressen, IP-adressen of toegangsprocedures.
6. De aansprakelijkheid van Ziggo is als volgt beperkt:
  - bij zaakschade vergoeden de herstel- en vervangingskosten van het beschadigde object tot een maximum van € 2.250,- per gebeurtenis. Bij een samenhangende reeks van gebeurtenissen maximaal € 45.000,- per jaar;
  - bij dood of lichamelijk letsel maximaal € 113.450,- per Abonnee. En maximaal € 453.500,- voor alle



benadeelden gezamenlijk, per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen.

7. In geval van een samenloop van gebeurtenissen of een reeks gebeurtenissen waardoor een Abonnee meerdere keren een schadevergoeding kan eisen dan kan de totale vergoeding bij elkaar de maximale vergoeding per gebeurtenis te boven gaan. In dat geval vergoedt Ziggo de vorderingen naar evenredigheid tot het totaalbedrag hetzelfde is als de maximale vergoeding per gebeurtenis.
8. De Klant vrijwaart Ziggo voor alle aanspraken van derden met betrekking tot schade en kosten als gevolg van het gebruik van de Aansluiting of de geleverde Diensten. Deze vrijwaring heeft mede betrekking op aanspraken op grond van ongeoorloofde verveelvoudiging of openbaarmaking van de auteursrechtelijk (of anderszins) beschermde werken afkomstig van (onderdelen van) de geleverde Diensten.
9. Ziggo mag in plaats van een eventuele boete de werkelijke schade op de Klant verhalen, als deze hoger is dan de door de Klant op basis van de Algemene Voorwaarden verschuldigde vergoeding.

#### Artikel 24

##### Klachten en geschillen

1. Voor klachten kan de Klant contact opnemen met de Klantenservice van Ziggo. De medewerkers van de Klantenservice zullen direct, in ieder geval zo spoedig mogelijk, proberen de klacht op te lossen. Mocht de Klant niet tevreden zijn met de geboden oplossing dan kan de Klant ervoor kiezen het geschil voor te leggen aan een geschillencommissie of rechter.
2. Een geschil dat voortvloeit uit een Aanvraag, een Abonnement of de levering van een Dienst kan zowel door de Klant als door Ziggo worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Elektronische Communicatiediensten (ECD), Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Informatie over het behandelen van geschillen door de Geschillencommissie ECD is te vinden op [degeschillencommissie.nl](http://degeschillencommissie.nl).
3. Een geschil dat voortvloeit uit het gebruik van een 090x-nummer dat door Ziggo wordt aangeboden, kan zowel door de Klant, die niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt, als door Ziggo worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Informatiedienstaanbieders (IDA), Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Informatie over het behandelen van geschillen door de Geschillencommissie IDA is te vinden op [degeschillencommissie.nl](http://degeschillencommissie.nl). De Klant informeert Ziggo direct nadat de hiervoor bedoelde klacht bij de aanbieder van het 090x- nummer of een geschil daarover bij de Geschillencommissie is ingediend. Als de Klant de hoogte van een factuur betwist die betrekking heeft op 090xnummers (betaalnummers voor informatiediensten) en hierover een klacht heeft ingediend bij Ziggo of de aanbieder van het 090x- nummer heeft de Klant het recht het betwiste gedeelte van de factuur op te schorten tot op deze klacht is beslist. Indien de Klant een geschil over de hoogte van een factuur die betrekking heeft op 090x- nummers aanhangig heeft gemaakt bij de Geschillencommissie heeft de Klant het recht het betwiste gedeelte van de factuur op te schorten totdat de Geschillencommissie heeft beslist.
4. De Geschillencommissie ECD en/of de Geschillencommissie IDA nemen alleen geschillen in behandeling als de Klant zijn klacht tijdig, volledig en duidelijk omschreven schriftelijk aan Ziggo heeft voorgelegd. Als de klacht niet in goed onderling overleg tussen de Klant en Ziggo kan worden opgelost, dan kan het geschil tot drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie ECD of de Geschillencommissie IDA aanhangig worden gemaakt.
5. Bij de vaststelling van zijn bevoegdheid en de behandeling van geschillen handelen de Geschillencommissie ECD en de Geschillencommissie IDA conform het bepaalde in zijn reglement. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Het besluit van de Geschillencommissie ECD en/of de Geschillencommissie IDA geldt zowel voor de Klant als voor Ziggo als een bindend advies in het betreffende geschil.
7. Als de Klant een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie ECD en/of de Geschillencommissie IDA, is Ziggo aan deze keuze gebonden. Als Ziggo een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie ECD en/of de Geschillencommissie IDA, krijgt de Klant vijf weken de tijd om te besluiten of hij daarmee akkoord gaat. Ziggo kondigt de Klant daarbij aan dat als hij besluit niet akkoord te gaan met het aanhangig maken van het geschil bij de Geschillencommissie ECD en/of de Geschillencommissie IDA, Ziggo na die termijn van vijf weken vrij is het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
8. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel, kan zowel Ziggo als de Klant een geschil voorleggen aan arbitrage of een bindend advies, onder meer maar niet uitsluitend bij de stichting e-Court. Het arbitraal geding en de bindende adviesprocedure worden gevoerd overeenkomstig het procesreglement van het instituut voor arbitrage of bindend advies waar de zaak wordt voorgelegd.

9. Alvorens via arbitrage of bindend advies als bedoeld in het achtste lid van dit artikel te starten, zal Ziggo de Klant in de gelegenheid stellen om binnen een termijn van één maand alsnog voor behandeling van het geschil bij de Geschillencommissie ECD of de Geschillencommissie IDA te kiezen. Als de Klant kiest voor behandeling voor de Geschillencommissie ECD of de Geschillencommissie IDA zijn het eerste tot en met zevende lid van dit artikel van toepassing en kan het geschil niet meer worden voorgelegd aan de in lid 8 bedoelde arbitrage of een bindend advies.

## 5 Overige onderwerpen

### Artikel 25

#### Privacy en gegevensbescherming

1. Ziggo leeft de wettelijke voorschriften met betrekking tot het verwerken van informatie, waaronder persoons- en verkeersgegevens, na. Ziggo is onder meer verplicht:
  - Persoons- en verkeersgegevens te verstrekken in het kader van een strafrechtelijk opsporingsonderzoek; en
  - te voldoen aan een bevoegd gegeven opdracht tot aftappen.
2. Ziggo heeft zijn beleid ten aanzien van privacy neergelegd in het "privacybeleid" van Ziggo, zoals dat gepubliceerd is op [ziggo.nl](http://ziggo.nl). Ziggo zal als nieuwe ontwikkelingen dat noodzakelijk maken het privacybeleid van Ziggo aanpassen.

### Artikel 26

#### Toepasselijk recht

1. Op alle rechtsbetrekkingen verband houdende met of voortvloeiend uit een Abonnement is Nederlands recht van toepassing.

## Bijlage A bij de Ziggo Algemene Voorwaarden

### Netneutraliteit en Informatie over internetsnelheid

Netneutraliteit. Misschien heb je er al wel eens van gehoord. In het kort betekent het dat we alle gegevens die we via internet versturen gelijk behandelen. Het gaat ook over hoe we het internetverkeer beheren en dat we open en eerlijk zijn over de internetsnelheid die je van ons kunt verwachten. Op deze pagina lees je er meer over.

Op ons Netwerk kun je tv kijken in HD, bellen en internetten. Door het verkeer in goede banen te leiden zorgen we ervoor dat daar meer dan genoeg ruimte voor is. We nemen ook maatregelen om je te beschermen op internet. Zo voeren we veiligheidscontroles uit, houden we spam tegen, nemen we maatregelen tegen het versturen van spam en zorgen we ervoor dat anderen geen toegang krijgen tot je gegevens. Internetverkeer van Klanten gaat niet alleen over het Netwerk van Ziggo maar vindt ook voor een deel plaats op netwerken van andere aanbieders, zoals bij het bezoeken van websites of het delen van informatie met klanten van andere aanbieders. De snelheid die Klanten ervaren is in dat geval medeafhankelijk van de snelheid en capaciteit van deze derden-netwerken waar Ziggo verder geen invloed op heeft.

Dat je goed en snel internet hebt, vinden we heel belangrijk. We zorgen voor een snelle internetverbinding van hoge kwaliteit. De snelheid van je internet is van veel factoren afhankelijk. Vaak valt de snelheid hoger uit, soms wat lager. Als iedereen tegelijk online is bijvoorbeeld. Op zo'n druk moment kan het gebeuren dat de snelheid onder het maximum ligt. Bovendien gaat het internetverkeer niet alleen over ons Netwerk. Je snelheid hangt ook af van andere dingen. Zoals je eigen wifi-verbinding of de snelheid van een website of het apparaat dat je gebruikt.

Wat voor snelheid je van ons kunt verwachten, zie je hieronder. De geadverteerde snelheid is de internetsnelheid die bij je Abonnement hoort. Die snelheid meten we met een internetkabel vanaf het Modem.

Met een internetkabel kun je die snelheid halen, waar je ook woont. Het maakt dan ook niet uit met hoeveel huishoudens je op de centrale zit of hoe ver je ervan bent verwijderd.

### Test je internetsnelheid

Meet de snelheid van je internetverbinding met de Speedtest. Tip: de optimale snelheid meet je wanneer je verbonden bent met een internetkabel.

Is de gemeten snelheid trager dan de snelheid van je internetabonnement? Ga voor nuttige tips en oplossingen naar de wifi-pagina of bekijk het stappenplan Internetproblemen oplossen op [ziggo.nl](http://ziggo.nl)

### Klantenservice

Natuurlijk hopen we dat internet, televisie en bellen aan je verwachtingen voldoen. Toch niet? En helpen de oplossingen van hierboven niet? Bel ons dan.

Wist je dat je de hulp kunt inschakelen van andere Ziggo abonnees? Stel je vraag in de Ziggo Community.

De snelheid die een Klant ervaart, is van veel factoren afhankelijk. Ziggo heeft samen met een groot aantal andere Internet Service Providers (ISP's) de Gedragscode Transparantie Internetsnelheden (GTI) ondertekend.

Hierin staat dat providers hun klanten duidelijk moeten voorlichten over alle factoren die van invloed kunnen zijn op internetsnelheden

### Internetverkeersmanagement

Het internet bestaat uit een grote hoeveelheid netwerken die allemaal met elkaar verbonden zijn. Wereldwijd zijn afspraken gemaakt tussen eigenaren van netwerken en netwerkknoppunten waardoor het uitwisselen van gegevens tussen die netwerken mogelijk is. Het verkeer wordt in pakketten via ons Netwerk gedistribueerd. Om de uitwisseling van het internetverkeer goed te laten verlopen zijn er afspraken gemaakt over de verschillende soorten internetverkeer, zoals: mail, peer-to-peerverkeer en bellen over het internet. Veel typen verkeer worden gelabeld om aan de hand daarvan verkeersmanagement te kunnen voeren. Het verkeersmanagement van Ziggo is er op gericht om ervoor te zorgen dat door middel van netwerkverkeersregels alle diensten zo optimaal mogelijk werken. Sommige van onze diensten vragen een voortdurende ononderbroken verbinding, zoals vast bellen via internet, om correct te functioneren en te allen tijde noodoproepen mogelijk te maken.

Omschreven snelheid	Gemeten snelheid
Maximale download- en uploadsnelheid	Gelijk aan geadverteerde snelheid
Normale download- en uploadsnelheid	Hoger dan 80% van geadverteerde snelheid
Minimale download- en uploadsnelheid	Hoger dan 40% van geadverteerde snelheid

Andere diensten, zoals het downloaden van bestanden via het internet hebben geen last van hele korte onderbrekingen van het verkeer. Daarnaast is het noodzakelijk dat Ziggo maatregelen in het internetverkeer neemt ter voorkoming of als reactie op misbruik van het internet of internetcriminaliteit. Denk bijvoorbeeld aan een DDoS-aanval waarbij grote hoeveelheden data door een gebruiker ongevraagd naar een webadres wordt gestuurd met het doel die betreffende website ontoegankelijk te maken of het verzenden van spam. Of in geval van een calamiteit (bijvoorbeeld het uitvallen van een datacenter door brand) kan het voorkomen dat er tijdelijk capaciteitsproblemen optreden. Het verkeersmanagement op ons Netwerk is zo ingericht dat in dergelijke gevallen interactief verkeer minder last ondervindt dan bulkverkeer.

In dit verband kan Ziggo de volgende verkeersmaatregelen nemen:

- Met het oog op de integriteit en veiligheid van het Netwerk van Ziggo en de diensten die via ons Netwerk worden geleverd, voert Ziggo voortdurend controles uit. Dit gebeurt op een anonieme wijze waarbij wordt gekeken naar de hoeveelheid internetverkeer op bepaalde gedeeltes van het netwerk en naar bepaalde patronen in het internetverkeer. Er wordt gezocht naar aanwijzingen in het internetverkeer voor bijvoorbeeld DDoSaanvallen of spam. In geval van geconstateerd misbruik zal Ziggo maatregelen nemen om de integriteit en de veiligheid of het functioneren van onze diensten veilig te stellen;
- Om te voorkomen dat een bepaald adres gebruikt wordt voor het versturen van spam moeten Klanten voor het rechtstreeks versturen van mail via SMTP (op TCP poort 25) gebruik maken van de mailservers van Ziggo. Gebruik van publieke webmailservices is gewoon toegestaan;
- Toegang naar gedeelde mappen en printers wordt vaak misbruikt om privébestanden te stelen of te beschadigen, of om computers te besmetten met schadelijke software. Om consumenten te beschermen wordt deze toegang op het Netwerk geblokkeerd. Binnen het thuisnetwerk is het delen van bestanden wel mogelijk maar niet met het internet. Het betreft de poorten (UDP en TCP 135 t/m 139 en TCP 445).

## **Verstrekken van gegevens en blokkeren van toegang**

Onder bepaalde omstandigheden is Ziggo verplicht om verkeersgegevens te bewaren en aan derden te verstrekken dan wel de toegang tot bepaalde informatie te blokkeren. Ziggo zal in ieder geval geen persoonlijke e-mail en bestanden van de Klant inzien, zal deze gegevens niet ter beschikking stellen aan derden, dan wel de toegang tot informatie blokkeren, tenzij de Klant hiervoor zijn toestemming verleent of Ziggo hiertoe op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.

Via mobiel internet en Ziggo Wifispots zijn alleen uitgaande verbindingen mogelijk. Omdat er te weinig publieke IPv4 adressen beschikbaar zijn voor elk mobiel apparaat, worden IP-adressen gedeeld door meerdere gebruikers. De gebruikte poortnummers worden dynamisch toegekend bij het opzetten van een verbinding naar het internet. Het is daardoor niet mogelijk om via mobiel internet of Ziggo Wifispots internettoegang aan te bieden.

Klanten kunnen voor internettoegang gebruik maken van wifi. Dat kan via het eigen modem of via Ziggo Wifispots. De hiervoor genoemde beperkingen zijn dan ook in die situatie van toepassing. Wifi maakt gebruik van radiosignalen. Deze kunnen verstoord worden door andere wifi-apparaten of worden verzwakt door muren en plafonds. Dit kan een nadelig effect hebben op de snelheid van de verbinding. De sterkte van het radiosignaal is daarnaast afhankelijk van de afstand tussen het wifi-toegangspunt en het mobiele apparaat. Ziggo Wifispots wordt via de Modems geleverd. Voor het gebruik van Wifispots wordt apart capaciteit toegekend zodat het gebruik daarvan geen nadelige invloed heeft op de internettoegang.