

Overzicht van de wijzigingen in onze algemene voorwaarden

In dit overzicht zie je wat er is veranderd. Je ziet de verschillen tussen de oude en de nieuwe versie. De nieuwe voorwaarden zijn korter en duidelijker ingedeeld. Daarom hebben we de wijzigingen per onderwerp gegroepeerd. Sommige onderwerpen stonden in de oude voorwaarden op meerdere plekken. In de nieuwe voorwaarden hebben we die samengevoegd. In de laatste kolom zie je bij welk artikel je het onderwerp kunt vinden, zowel in de oude als in de nieuwe voorwaarden.

Onderwerp	Oude voorwaarden	Nieuwe voorwaarden	De relevante artikelen
Toepasselijkheid	De algemene voorwaarden gelden voor aanbiedingen van Ziggo en voor de rechtsbetrekking rond een abonnement.	De algemene voorwaarden gelden voor alles wat Ziggo aanbiedt, voor alle overeenkomsten en voor iedere levering en gebruik van diensten en producten.	AV Oud: art. 2. AV Nieuw: art. 1.1.
Diensten van andere partijen	Ziggo is geen partij bij overeenkomsten met derden; dit staat verspreid in de voorwaarden.	Dit is nu expliciet opgenomen: Ziggo kan betaling innen voor diensten van derden, maar is geen partij bij jouw overeenkomst met deze derden.	AV Oud: o.a. art. 10 lid 9, art. 15 lid 1, lid 7–8, art. 19. AV Nieuw: art. 1.2.
Zakelijk gebruik	Afwijkende regels voor zakelijk gebruik stonden verspreid. Ook was er een aparte set aanvullende voorwaarden.	De aanvullende voorwaarden voor zakelijk zijn vervallen, waaronder de operationele afspraken over de dienst. De relevante afwijkingen staan nu in een nieuw artikel. Dit zijn: -geen herroepingsrecht voor zakelijke gebruikers; -commercieel gebruik toegestaan; -opzegrecht voor ons bij faillissement/surveillance; -afwijkend aansprakelijkheidsplafond; -afwijkende beëindigingsvergoeding -uitsluiting Geschillencommissie Telecommunicatie.	AV Oud: verspreid. AV Nieuw: art. 12
Aanvraag en gegevens	Bij een aanvraag moest je gegevens verstrekken; dit was minder concreet uitgewerkt.	We noemen nu expliciet welke gegevens nodig zijn (zoals naam, adres, e mail, geboortedatum en	AV Oud: art. 3. AV Nieuw: art. 2.1. AV

Weigeren van aanvragen	Ziggo kon een aanvraag weigeren op diverse gronden, waaronder technische en economische redenen.	Ziggo hoeft een aanvraag niet te accepteren en kan extra voorwaarden stellen, zoals het stellen van zekerheid of vooruitbetaling. Daarover word je dan geïnformeerd. Bij vragen over de reden van afwijzing kun je contact opnemen.	AV Oud: art. 3 lid 4. AV AV Nieuw: art. 2.2.,
Ingangsdatum	De ingangsdatum van het abonnement en de datum van totstandkoming van de overeenkomst waren afhankelijk van de dienst en andere factoren.	Het systeem is versimpeld. De overeenkomst komt tot stand zodra Ziggo de aanvraag heeft geaccepteerd en een bestelbevestiging heeft gestuurd. De ingangsdatum van de dienst is de bevestigde datum, de installatiedatum, of 14 dagen na ontvangst van de producten.	AV Oud: art. 3 lid 5, lid 10. AV Nieuw: art. 2.3. art. 4.1
Opschortende voorwaarde	Een aanvraag kon worden geweigerd bij technische of economische belemmeringen.	Acceptatie gebeurt onder de (opschortende) voorwaarde dat levering tegen redelijke kosten mogelijk is; voorbeeld: geen toegang tot netwerken of ruimtes van anderen.	AV Oud: art. 3 lid 4. AV Nieuw: art. 2.3. AV
Communicatie (Mijn Ziggo)	Mijn Ziggo werd gebruikt voor informatie en wijzigingen.	Ziggo kan het gebruik van Mijn Ziggo verplicht stellen voor bepaalde communicatie, met voorafgaande melding.	AV Oud: art. 8. AV Nieuw: art. 2.4.
Bedenktijd	14 dagen bedenktijd bij afsluiten buiten de winkel.	14 dagen bedenktijd blijft, met duidelijke uitleg over hoe je herroept.	AV Oud: art. 4. AV Nieuw: art. 3.1.
Start herroepingstermijn (diensten)	De termijn liep vanaf de dag van de bestelbevestiging voor een dienst. In geval van een overeenkomst voor een dienst in combinatie met een product: de dag van de activatie van de dienst bij installatie van de apparatuur.	De termijn loopt vanaf de dag waarop de overeenkomst voor de dienst tot stand komt. In geval van een overeenkomst voor een dienst in combinatie met een product: de dag waarop jij het (laatste) product hebt ontvangen.	AV Oud: art. 4 lid 2. AV Nieuw: art. 3.2.
Fair use	Verbod op oneigenlijk en excessief gebruik (als algemene norm) met uitleg over onze rechten en het proces dat gevolgd wordt.	Via een opsomming wordt concreet uitgelegd wat wij onder fair use verstaan (bijvoorbeeld dat je de diensten alleen gebruikt waarvoor deze zijn bedoeld, en niet gebruikt op een manier die in strijd is met de wet). Nieuw is de toevoeging dat je respectvol met onze medewerkers omgaat.	AV Oud: art. 21.
Privacy informatie	Privacy was uitgewerkt, deels in de voorwaarden en deels in bijlagen.	Verwijzing naar één online plek voor privacy, beveiliging en wettelijke verplichtingen.	AV Oud: art. 26. AV Nieuw: art. 4.5.

Overmacht	Overmacht was breed gedefinieerd met voorbeelden.	Verduidelijkt dat overmacht ook situaties omvat waarin levering niet kostenefficiënt kan worden geregeld; beide partijen kunnen dan opzeggen als geen oplossing wordt gevonden.	AV Oud: art. 22 lid 2–3. AV Nieuw: art. 4.6. AV
Aankondiging incasso	Incasso volgde na e mailmelding dat factuur klaarstond.	Oude bepaling is ingekort. Je wordt minimaal twee dagen vooraf geïnformeerd over de incasso.	AV Oud: art. 12.5. AV Nieuw: art. 5.3.
Storingsvergoeding – aanvraagtermijn	Aanvraag binnen 6 maanden.	We hebben de termijn voor het indienen van een aanvraag verlengd: aanvraag binnen 12 maanden. Ook verduidelijkt dat het geen harde vervaltijd is.	AV Oud: art. 22. AV Nieuw: art. 6.2.
Storingsvergoeding – minimum	Geen expliciete minimumvergoeding opgenomen.	Minimumvergoeding per storing en per 24 uur expliciet benoemd.	AV Oud: art. 22. AV Nieuw: art. 6.2.
Onderhoud en veiligheid	Tijdelijk stoppen of beperken was mogelijk op breed omschreven gronden.	De omstandigheden waarin wij tijdelijk de dienst kunnen stoppen of beperken verduidelijkt en verduidelijkt dat dit ook kan voor de bescherming van integriteit en veiligheid; bij spoed kan melding achteraf.	AV Oud: art. 22 lid 6. AV Nieuw: art. 6.3.
Updates en vervanging	Recht om software updates uit te voeren.	Recht behouden om software-updates te doen, maar toegevoegd dat ook vervanging van apparatuur of functies door modernere alternatieven is toegestaan.	AV Oud: art. 10 lid 14, 18. AV Nieuw: art. 6.4.
Netneutraliteit en snelheden	Uitgebreid geregeld in een bijlage.	Informatie is verduidelijkt en staat op een aparte informatiepagina, die het ons mogelijk maakt om de informatie up-to-date te maken.	AV Oud: Bijlage A. AV Nieuw: art. 6.5 + website.
Looptijd abonnement	Het abonnement werd aangegaan voor onbepaalde tijd (opzegging maandelijks mogelijk), tenzij een minimum-abonnementstermijn werd overeengekomen. Bij minimum- abonnementstermijn moest de klant schadevergoeding betalen bij tussentijdse opzegging.	Een overeenkomst wordt voor bepaalde tijd gesloten, voor de bepaalde minimumduur. Na afloop van de minimumduur wordt de overeenkomst omgezet naar een onbepaalde tijd overeenkomst met maand opzegtermijn. Opzegging tijdens de minimumduur is in principe niet toegestaan tenzij we anders overeenkomen.	AV Oud: art. 7. AV Nieuw: art. 7.1–7.2.

Beëindiging bij fraude/misbruik	Mogelijk bij strijd met voorwaarden of wet. Artikelen noemden algemene termen zoals niet-nakoming, misbruik en fraude.	Onze beëindigingsgronden zijn beperkt. We hebben verduidelijkt dat we dit recht hebben bij namelijk fraude of bedrog, veiligheid van netwerk of dienst, bij intrekking / beëindiging / verandering vergunningen, wettelijke regels of overeenkomsten en herhaalde overtreding van fair use. Voor bepaalde gevallen hoor- en wederhoor en waarschuwingen toegevoegd.	AV Oud: art. 7 lid 6, art. 23 lid 3. AV Nieuw: art. 8.3.
Vergoeding bij beëindiging tijdens minimumduur	Voor de hoogte van de kosten voor tussentijdse beëindiging verwezen we naar de regeling over schadevergoeding die uit de rechtspraak naar voren komt.	Voor de hoogte van de kosten voor tussentijdse beëindiging hebben we nu een vast percentage genoemd: 50% van de resterende termijnbedragen. Dit correspondeert met de richtlijnen die we uit de rechtspraak hebben gehaald.	AV Oud: art. 7 lid 2, art. 23 lid 4. AV Nieuw: art. 8.4.
Verhuizen	Proces rondom verhuizing uitgebreid uitgewerkt.	Praktisch, korter en duidelijker uitgelegd; bij niet levering op nieuw adres kan eerder worden gestopt en kunnen voordelen worden teruggevraagd.	AV Oud: art. 9. AV Nieuw: art. 8.5.
Aansprakelijkheid	Een uitgebreide bepaling met verschillende uitsluitingen en beperkingen, waaronder: - dat wij niet aansprakelijk zijn voor indirecte schade, zoals gevolgschade of gederfde winst; - dat onze aansprakelijkheid beperkt is tot verschillende maximumbedragen (afhankelijk van de situatie); - dat wij niet aansprakelijk zijn voor schade door derden; - dat jij ons moest vrijwaren (ons beschermen tegen claims van anderen) als schade het gevolg was van jouw handelen; - dat schade binnen korte tijd bij ons gemeld moest worden. Meerdere uitzonderingen en vaste maximumbedragen.	Bepaling is een stuk korter, simpeler en duidelijker. Wij zijn alleen aansprakelijk als de wet dat bepaalt. Onze aansprakelijkheid is maximaal twee keer het bedrag dat jij per jaar aan ons betaalt. Wij vergoeden geen gevolgschade en geen immateriële schade. De beperking geldt niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van onze bedrijfsleiding. De vrijwaringsverplichting door jou hebben we weggehaald.	AV Oud: art. 24. AV Nieuw: art. 9.1–9.3.
Schademelding	Binnen één maand melden.	We hebben de termijn voor het indienen van een claim verlengd: aanvraag binnen 12 maanden. Ook verduidelijkt dat het geen harde vervaltijd is.	AV Oud: art. 24 lid 3. AV Nieuw: art. 9.5.
Prijsindexatie	Jaarlijkse indexatie op 1 juli op basis van CBS.	Dit blijft hetzelfde, maar indexatie vindt plaats in juli (dus niet specifiek 1 juli).	AV Oud: art. 11. AV Nieuw: art. 10.1(a).

Extra tariefverhoging	Algemeen onbegrensd recht om de (hoogte van de) vergoedingen te wijzigen.	We hebben dit concreter en duidelijker gemaakt. Ook hebben we onze mogelijkheden tot extra verhoging beperkt. Extra verhoging is nu mogelijk tot max. 4% van je vaste maandelijkse kosten, of € 2,75 per maand. Dit kan alleen onder de volgende voorwaarden: als (i) we te maken krijgen met kostenverhogingen die onze diensten raken en de indexatie overstijgen, (ii) heffingen die wij aan de overheid moeten betalen toenemen en/of (iii) we onze diensten uitbreiden of verbeteren.	AV Oud: art. 8 lid 3. AV Nieuw: art. 10.1(b).
Beperking tariefverhogingen	Niet opgenomen in oude voorwaarden.	Tariefverhogingen zoals genoemd in 10.1(a) en 10.1(b) passen we niet zonder jouw goedkeuring als de overeenkomst/verlenging drie of minder maanden geleden is ingegaan.	AV Oud: n.v.t. AV Nieuw: art. 10.1.
Wijziging andere bedingen	Algemeen artikel: wijzigingen mogelijk met voorafgaande kennisgeving ; toelichting opzegrecht.	Wijziging van andere bedingen en inhoud van diensten mogelijk bij goede reden en door kennisgeving; toelichting opzegrecht.	AV Oud: art. 8 lid 3–4. AV Nieuw: art. 10.1–10.3.
Uitzonderingen op opzegrecht	Opsomming van wijzigingen waarvoor geen opzegrecht geldt, gebaseerd op regelgeving: -technische wijzigingen op aanwijzing van de overheid; -wijzigingen door wetswijziging; - neutrale wijzigingen beding; - wijzigingen op jouw verzoek	Aangescherpte opsomming van wijzigingen waarvoor geen opzegrecht geldt, nog altijd gebaseerd op regelgeving: - wijziging aantoonbaar in jouw voordeel; -indexatie; -wijziging neutraal beding; - wijziging vereist door wetswijziging of maatregel overheid; - wijziging op jouw verzoek of met jouw voorafgaande instemming.	AV Oud: art. 8 lid 5. AV Nieuw: art. 10.3.
Klachten	Klachtenregeling bestond.	Klachtenregeling korter omschreven. Klacht kan buiten behandeling blijven als deze ouder is dan 12 maanden.	AV Oud: art. 25 lid 1. AV Nieuw: art. 11.1.
Geschillen	Geschillencommissie en rechter mogelijk.	Geschillencommissie Telecommunicatiediensten of rechter, bepaling verder ingekort (bijv., arbitrage, bindend advies en stichting e-Court verwijderd). Ziggo kan een klacht ook voorleggen aan de Geschillencommissie met reactietermijn.	AV Oud: art. 25 lid 2 t/m 8. AV Nieuw: art. 11.2–11.3.

Combinatievoordelen	Uitgebreid geregeld in Aanvullende voorwaarden Volop extra voordelen.	Fors ingekort en opgenomen als apart artikel; de voordelen zijn pas van toepassing als je er aanspraak op kunt maken en worden geregeld in aparte voorwaarden voor bijbehorend abonnement.	AV Oud: Aanvullende voorwaarden Volop extra voordelen. AV Nieuw: art. 13.
Extra voorwaarden en informatie internet, tv en telefonie	Uitgebreid per dienst geregeld en informatie opgenomen: voor televisie, internet en vast bellen.	Ingekort en anders ingedeeld: installatie, apparatuur, e mail, tv en nummerbehoud. Beperkt tot juridische voorwaarden – algemene informatie over de diensten staat op onze website. Daarnaast zijn de voorwaarden geactualiseerd en toekomstbestendig gemaakt (verwijzingen naar smartcard verwijderd).	AV Oud: art. 13–21. AV Nieuw: art. 15–19.
Detailregels over DVB-C, CI+ en technische TV-specificaties	Technische eisen over geschikte televisies, DVB-C, CI+ modules en technische ontvangstwaarden	Deze technische specificaties hebben we verwijderd in de nieuwe voorwaarden en naar onze website verplaatst, om ze up-to-date te kunnen houden.	AV Oud: art. 13–14. AV Nieuw: nvt, naar website.
Netneutraliteit en informatie over internetsnelheden	Bijlage met informatie over netneutraliteit en internetsnelheid opgenomen in algemene voorwaarden	De informatie is opgenomen op onze website om deze up-to-date te kunnen houden. In de voorwaarden wordt hiernaar verwezen.	AV Oud: Bijlage A bij de Ziggo Algemene Voorwaarden AV Nieuw: verwijzing in art. 6.5. en link naar website
Voorwaarden kabelaanleg B2C, Aanvullende voorwaarden Ziggo Wifi Garantie		De relevante informatie is opgenomen op onze website of onderdeel gemaakt van het dienstenaanbod.	AV Nieuw: zie website