

Cernet

Performance internet provider

INHOUD

Hoofdstuk 1

- Artikel 1 Algemene Bepalingen
- Artikel 2 Het aanbod en de totstandkoming van de overeenkomst
- Artikel 3 Duur en beëindiging van de overeenkomst
- Artikel 4 Afname van de diensten
- Artikel 5 Aansluiting
- Artikel 6 Verhuizing
- Artikel 7 Wijzigingen in de overeenkomst door jou
- Artikel 8 Wijzigingen in de overeenkomst door Cernet
- Artikel 9 Storingen en onderhoud
- Artikel 10 De betaling
- Artikel 11 Gebruik van de dienst
- Artikel 12 Niet-nakoming van de overeenkomst
- Artikel 13 Overmacht
- Artikel 14 Aansprakelijkheid van Cernet
- Artikel 15 Jouw aansprakelijkheid
- Artikel 16 Intellectuele Eigendomsrechten
- Artikel 17 Persoonsgegevens
- Artikel 18 Klachten
- Artikel 19 Overdracht
- Artikel 20 Rechtskeuze
- Artikel 21 Geschillenregeling
- Artikel 22 Wijzigingen op de dienst bij of krachtens de wet
- Artikel 23 Koop op afstand of buiten de verkooppriimte

Hoofdstuk 2

- A. Bellen 15 Artikel 24 Algemene bepalingen
- Artikel 25 Betaling
- Artikel 26 Telefoonnummer

B. Televisie

- Artikel 27 Algemene bepalingen
- Artikel 28 Aansluiting
- Artikel 29 Betaling
- Artikel 30 Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder
- Artikel 31 Zenderpakketten
- Artikel 32 Interactieve diensten
- Artikel 33 TV Anywhere
- Artikel 34 Intellectuele Eigendomsrechten

HOOFDSTUK 1: ALGEMEEN

Dit hoofdstuk bevat de algemene voorwaarden die gelden voor de door Cernet geleverde diensten Internet, TV en vast Bellen.

Artikel 1 - Algemene Bepalingen

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van Cernet, gevestigd aan de Papenhulst 24 5211LC Den Bosch, KvK nr. 53855221, (hierna te noemen "Cernet").

1.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst die jij met Cernet sluit en elk daarmee verband houdend gebruik van de door Cernet aangeboden vaste internetdienst, eventueel aangevuld met de vaste telefoniedienst en/of televisiedienst. Ook zijn de algemene voorwaarden van toepassing op jouw gebruik van de door Cernet aan jou beschikbaar gestelde producten (zoals hardware, software, en handleidingen), die jij nodig hebt om de op basis van de overeenkomst door Cernet geleverde diensten te kunnen gebruiken.

1.3 Iedere communicatie tussen Cernet en jou kan elektronisch of telefonisch plaatsvinden, tenzij in de overeenkomst tussen Cernet en jou anders is bepaald. Je kunt Cernet Klantenservice bereiken op de manier zoals is beschreven in de Bijlage bij de Algemene Voorwaarden Cernet. De door Cernet (digitaal) opgeslagen versie van de betreffende communicatie geldt als bewijs daarvan, tenzij jij bewijst dat deze (digitaal) opgeslagen versie onjuist is.

Artikel 2 - Het aanbod en de totstandkoming van de overeenkomst

2.1 Cernet doet jou schriftelijk, telefonisch of elektronisch vrijblijvend een aanbieding. Deze aanbieding bevat in ieder geval:

a. de naam en het adres van vestiging van Cernet;
b

. een voor jou voldoende duidelijke omschrijving van de door Cernet geleverde dienst(en), waaronder het kwaliteitsniveau van desbetreffende dienst(en);

c. de geldende tariefstructuur, de eenmalige kosten en periodieke tarieven en de wijze van betaling;

d. de minimumduur waarvoor een overeenkomst met jou zal worden aangegaan;

e. de eventuele wachttijd bij de eerste aansluiting op de dienst;

f. de soorten onderhoudsdiensten die verricht zullen worden;

g. de acties en de benodigdheden om de dienst te kunnen leveren; en

h. de voorwaarden waaronder de dienst wordt geleverd (inclusief deze algemene voorwaarden).

2.2 In aanvulling op artikel 2.1, kan Cernet jou aanbiedingen voor een dienst ook indirect, via een derde doen.

2.3 Elke aanbieding wordt door Cernet gedaan onder voorbehoud van beschikbaarheid van de desbetreffende, door Cernet geleverde dienst(en) op het door jou gewenste (woon)adres. Cernet staat er niet voor in dat door haar geleverde diensten beschikbaar zijn op het door jou gewenste (woon)adres.

2.4 Een overeenkomst komt tot stand als jij een aanvraag doet en Cernet deze aanvraag accepteert. Cernet kan jouw aanvraag altijd afwijzen, bijvoorbeeld omdat Cernet een redelijk vermoeden heeft om te twijfelen aan jouw kredietwaardigheid of jouw betalingsgedrag.

2.5 Bij een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkooppriimte zoals bedoeld in artikel 6:230g van het Burgerlijk wetboek, kan jij de overeenkomst binnen 14 kalenderdagen na totstandkoming van de overeenkomst kosteloos ontbinden zonder dat jij daarvoor een reden hoeft te geven. Je kan de ontbinding schriftelijk of elektronisch aan Cernet doorgeven. Ook kun je het modelformulier gebruiken wat Cernet hiervoor beschikbaar stelt. Als je al zaken

van Cernet hebt ontvangen, moet je deze binnen 14 dagen aan Cernet retourneren. Deze verzendkosten, en eventuele kosten voor het gebruik van de dienst, dien jij zelf te betalen. Als je Cernet hebt verzocht om binnen deze 14 kalenderdagen met de levering van de dienst te beginnen en je ontbindt alsnog binnen deze 14 kalenderdagen,

kan Cernet je wel de kosten in rekening brengen, bijvoorbeeld voor het gebruik en eventuele installatie.

2.6 Jij staat er voor in dat jij in verband met het aangaan en tijdens de uitvoering van de overeenkomst alle door Cernet gevraagde informatie volledig en naar waarheid (hebt) verstrekt. Op verzoek van Cernet toon jij een geldig en op jou betrekking hebbend legitimatiebewijs.

2.7 Als je klant wordt bij Cernet kun je, tijdens je bestelling, aangeven gebruik te willen maken van de Overstapservice. Ook kun je ervoor kiezen je nummer van je huidige provider mee te nemen. Om te weten of je van de Overstapservice of nummerbehoud gebruik kunt maken en om te lezen waarmee je rekening moet houden, kijk op <https://www.Cernet.nl/klantenservice/>

Let op: het kan zijn dat je huidige aanbieder eventueel kosten in rekening brengt, zoals resterende abonnementskosten. Neem voor meer informatie en vragen contact op met je huidige aanbieder. Heb je gekozen voor de Overstapservice bij een andere provider, dan ontslaat dit je niet van je eventuele (toekomstige) betalingsverplichtingen bij Cernet, zoals abonnementskosten gedurende je contractperiode.

Artikel 3 - Duur en beëindiging van de overeenkomst

3.1 De overeenkomst voor de vaste internetdienst heeft een minimumduur van 12 maanden vanaf het moment waarop de dienst geactiveerd is door Cernet. Dit betekent dat vanaf het moment van activatie door Cernet van de dienst nog een minimumduur van 12 maanden geldt.

3.2 Het contract wordt aangegaan voor een minimumduur van 12 maanden. Daarna wordt het abonnement automatisch voortgezet voor onbepaalde duur. Tijdens de minimumduur kun je opzeggen tegen het einde van de minimumduur, met een opzegtermijn van één maand. Na de minimumduur kun je op elk gewenst moment opzeggen met een opzegtermijn van één maand. Je kunt opzeggen door aan Cernet een brief te sturen naar Cernet, Papenhulst 24, 5211LC, Den Bosch. Je kunt op dezelfde manier opzeggen als je de overeenkomst hebt gesloten, dus als je telefonisch een overeenkomst hebt gesloten, mag je deze ook telefonisch opzeggen. Cernet mag een abonnement onder dezelfde voorwaarden en op dezelfde manieren als jij opzeggen.

3.3 Jij ontvangt een schriftelijke of elektronische bevestiging van de opzegging en de datum waarop de dienstverlening wordt beëindigd wanneer je een wensdatum van opzegging aan Cernet hebt doorgegeven. Cernet behoudt zich het recht voor (vooruit) betaalde bedragen bij beëindiging van de overeenkomst niet te restitueren.

3.4 Cernet is niet verplicht jouw zaken, hard- en software in oorspronkelijke staat te herstellen nadat de overeenkomst om wat voor reden dan ook is geëindigd.

3.5 Jij stuurt de door Cernet in bruikleen gegeven en/of gehuurde hardware (zoals een Interactieve TV Box, of Interactieve TV Box met harddiskrecorder) op de door Cernet aangegeven wijze aan Cernet terug, als:

- a. jij of Cernet de door Cernet geleverde televisiedienst hebt/heeft beëindigd of ontbonden;
- b. voortzetting van de door Cernet geleverde televisiedienst door verhuizing niet, of niet tegen dezelfde voorwaarden, mogelijk is; of
- c. de geleverde hardware moet worden vervangen.
- d. jij verhuist naar een ander (woon)adres en voortzetting van de door Cernet geleverde televisiedienst alleen mogelijk is met een andere in bruikleen gegeven en/of gehuurde hardware, die Cernet jou laat toekomen, zodra zij bedoelde hardware retour heeft ontvangen.

3.6 Als jij de in bruikleen geleverde hardware na beëindiging van dienst wilt houden, of niet binnen vier weken teruggezonden hebt naar Cernet, kan Cernet de kosten voor in bruikleen geleverde hardware in rekening brengen. Kijk voor meer informatie over de hoogte van deze tarieven op <https://Cernet.nl/klantenservice/>. Jij zal het verzendbewijs bewaren en deze op verzoek van Cernet kunnen overleggen.

3.7 Voor zover dit uit de aard en strekking van een artikel voortvloeit, blijft dit artikel van toepassing na dat de overeenkomst is beëindigd. Dit is onder andere het geval om de afwikkeling van de beëindiging van de overeenkomst goed te laten verlopen.

Artikel 4 - Afname van de diensten

4.1 Cernet levert haar internetdienst, telefoniedienst en televisiedienst met gebruikmaking van haar eigen netwerk en/of netwerken en diensten van derden. Cernet is tegenover jou verantwoordelijk voor de levering van de diensten.

4.2 Als jij besluit meerdere diensten van Cernet af te nemen, bijvoorbeeld Internet, TV en vast Bellen, levert Cernet deze diensten op één, door jou gekozen (woon)adres.

4.3 Cernet levert de diensten via het daarvoor bij jou beschikbare geschikte netwerk (koper of glasvezel). Door middel van de postcodecheck op de website van Cernet kan jij nagaan of op jouw (woon)adres afname van diensten mogelijk is.

4.4 Als Cernet jouw aanvraag accepteert zal Cernet jou berichten op welk moment de desbetreffende dienst(en) naar verwachting leverbaar zullen zijn. Jouw betalingsverplichting vangt aan op het moment dat deze dienst(en) daadwerkelijk zijn geactiveerd door Cernet.

4.5 Als blijkt dat de door jou aangevraagde dienst uiteindelijk niet of niet op redelijke termijn geleverd kan worden zal Cernet jou hierover informeren. In dat geval hebben zowel jij als Cernet het recht de overeenkomst met onmiddellijk ingang kosteloos te ontbinden.

Let op: Indien je een glasvezeldienst hebt aangevraagd in een vraagbundelingsgebied, kan het enige tijd duren tot deze dienst geleverd kan worden. Dit is namelijk van verschillende factoren afhankelijk. Je kunt bij Cernet te allen tijde navragen wat de verwachte leverdatum is. De glasvezeldienst wordt uiterlijk binnen 18 maanden na aangaan van de overeenkomst geactiveerd, tenzij onvoorziene omstandigheden zich hebben voorgedaan.

Artikel 5 - Aansluiting

5.1 Indien de dienst wordt geïnstalleerd door een installatiemonteur(s), geldt het bepaalde in de artikelen 5.2 t/m 5.8.

5.2 Als hetgeen wat op grond van artikel 5.1 benodigd is voor de aansluiting van de dienst(en) aanwezig en beschikbaar is, streeft Cernet ernaar de dienst(en), met in achtneming van artikel 4.4, binnen zes weken na de

datum van totstandkoming van de overeenkomst in werking stellen, tenzij wij anders overeenkomen. Vertraging van het in werking stellen kan niet aan Cernet worden toegerekend, als deze het gevolg is van:

a. een vraagbundelingstraject in jouw woonplaats waardoor de dienst(en) pas op een later moment leverbaar zullen zijn;

b. het niet ongestoord kunnen plaatsvinden van werkzaamheden op het door jou gewenste woon)adres;

c. het niet meewerken door of namens jou terwijl deze medewerking noodzakelijk is.

5.3 Op verzoek van Cernet zal jij de installatiemonteur(s), handelend in opdracht van Cernet, toegang verschaffen tot het (woon)adres waar het aansluiten plaats zal vinden op een afgesproken tijdstip. Jij draagt zorg voor een veilige werkplek voor de installatiemonteur(s). Daarnaast zal jij de installatiemonteur(s) een vrije en veilige toegang verschaffen tot jouw faciliteiten en systemen op een afgesproken tijdstip, wanneer werkzaamheden in verband met de aansluiting op afstand zullen worden verricht.

5.4 Als jij de installatiemonteur(s) geen toegang tot jouw (woon)adres en/of de benodigde ruimte en/of faciliteiten en/of systemen verschaft op een afgesproken tijdstip als bedoeld in artikel 5.3 kan Cernet jou kosten in rekening brengen.

5.5 Op jouw verzoek kan de installatiemonteur(s) naast de aansluiting aanvullende installatiediensten verlenen, zoals het aansluiten van meerdere computers en/of televisies en het wegwerken van bekabeling. Voor deze aanvullende diensten

kan Cernet of de installatiemonteur(s) jou extra kosten in rekening brengen. Deze kosten kun je terugvinden op Cernet.nl

5.6 Als je zelf voor de installatie zorgt is Cernet niet verantwoordelijk voor het functioneren van de dienst en is zij niet aansprakelijk voor schade die in verband met de installatie en/of het gebruik van de dienst ontstaat.

5.7 Jij zal eventuele aanwijzingen van Cernet en/of de installatiemonteur(s) in verband met het aansluiten opvolgen.

Jij staat toe dat de installatiemonteur(s) zo nodig jouw elektriciteit en internetverbinding kosteloos kan gebruiken. In geval

van een DSL aansluiting dient een werkend ISRA punt (dmv wandcontactdoos) in de woning aanwezig te zijn.

5.8 Jij staat toe dat, indien nodig, ten behoeve van het aansluiten van jouw zaken, hard- en software worden gewijzigd,

verplaatst en/of verwijderd. Cernet adviseert voorafgaand aan het aansluiten back-ups te maken.

5.9 Cernet levert jou kabels met afscherming tegen interferentie van elektromagnetische golven. Deze kabels zijn in beginsel geschikt om te worden gebruikt met de ter beschikking gestelde producten. Als jij storing ondervindt, kan dit het gevolg zijn van elektromagnetische golven die hoger zijn dan hetgeen in Nederland normaal is. Cernet adviseert

jou in dat geval zelf kabels met een betere afscherming aan te schaffen. Cernet kan jou daarover verder adviseren, maar is er niet voor verantwoordelijk wanneer blijkt dat dergelijke kabels niet voldoende afscherming bieden.

5.10 Het eigendom op geleverde producten wordt niet aan jou overgedragen, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 6 - Verhuizing

6.1 Jij stelt Cernet via de Cernet Klantenservice minstens 4 weken vooraf op de hoogte wanneer het (woon)adres waar jij de dienst van Cernet afneemt door verhuizing wijzigt. Jij vermeldt in dat verband in ieder geval jouw contactgegevens, contractnummer, verhuisdatum en jouw oude en nieuwe (woon)adres. Cernet kan een bewijs van verhuizing van jou verlangen.

6.2 De wijziging van de dienst door verhuizing is alleen mogelijk met goedkeuring van Cernet binnen haar verzorgingsgebied. Cernet zal een verhuizing binnen dat gebied goedkeuren indien deze technisch en economisch haalbaar is. Voor de verhuizing van de dienst kan Cernet kosten in rekening brengen.

6.3 Onder de kosten die Cernet in rekening kan brengen vallen in ieder geval tegen de dan geldende tarieven de kosten voor een vervangende in bruikleen gegeven en/of gehuurde hardware die eventueel nodig is/zijn door de verhuizing voor eenzelfde of vergelijkbare dienst en eventuele aansluitkosten. Artikel 3.5 t/m 3.7. zijn van overeenkomstige toepassing.

6.3 Als Cernet jouw verhuizing goedkeurt, dan zal zij in overleg met jou vaststellen wanneer de verhuizing van de dienst plaatsvindt. Cernet zal zich inspannen om de dienst zonder onderbreking van het oude (woon)adres naar het nieuwe (woon)adres te verhuizen. Als de dienst op het nieuwe (woon)adres niet op het afgesproken tijdstip om technische reden zal werken, dan stelt Cernet in overleg met jou een nieuw tijdstip vast. Jij kan geen aanspraak maken op schadevergoeding als gevolg van de hierdoor ontstaande onderbreking van de dienst.

De overeenkomst loopt tijdens en na de verhuizing door inclusief jouw betalingsverplichtingen voor de dienst, tenzij Cernet jou hiervan tijdelijk vrijstelt.

6.4 Als op je nieuwe (woon)adres andere tarieven gelden voor eenzelfde of vergelijkbare dienst dan op je oude (woon)adres,

dan gelden vanaf de datum van verhuizing van de dienst de actuele tarieven van dat (woon)adres.

6.5 Als Cernet geen of niet eenzelfde of vergelijkbare dienst op jouw nieuwe (woon)adres kan leveren, dan kunnen jij en Cernet de overeenkomst met ingang van de verhuisdatum opzeggen. Cernet kan hiervoor kosten in rekening brengen. Artikel 3.3 tot en met 3.7 zijn van overeenkomstige toepassing.

6.6 Als jouw nieuwe (woon)adres binnen het verzorgingsgebied van Cernet valt, maar de dienst technisch en/of economisch niet haalbaar is, dan wel als jij de voorkeur geeft aan een ander pakket, dan zal Cernet jou een nieuw aanbod doen en ga je een nieuw jaarcontract aan met Cernet als je dat aanbod accepteert. Cernet zal dan geen kosten in rekening brengen voor de opzegging van de dienst op je oude (woon)adres.

Art. 7 - Wijziging in de overeenkomst door jou

7.1 Cernet staat het toe dat jij een aantal wijzigingen in de dienst(en), te weten de internetdienst, telefoniedienst en/of televisiedienst, die jij van Cernet afneemt, aanbrengt gedurende de looptijd van je overeenkomst, te weten:

- a. Het aanpassen van je internetdienst door te kiezen voor een andere op jouw adres beschikbare internetsnelheid op hetzelfde netwerk. Let op! Het is niet mogelijk om de internetdienst geheel uit te zetten.
- b. Het aan- en uitzetten van de telefoniedienst, dan wel het aanpassen daarvan.
- c. Het aan- en uitzetten van je televisiedienst, dan al dan niet aanvullen met het buitenshuis kijken van TV OTT en/of TV pakketten

7.2 Als je gebruik wenst te maken van de mogelijkheid om de dienst(en) te wijzigen, is dit uitsluitend mogelijk tegen

de op dat moment geldende tarieven en tariefstructuren voor die dienst(en). Je betaalt pas voor een dienst als deze actief is.

7.3 Een dienst wijzigen kan alleen zoals deze op dat moment wordt aangeboden en indien deze op jouw (woon)adres beschikbaar is.

7.4 Door de dienst(en) te wijzigen kan jouw recht op eventuele kortingsregelingen komen te vervallen.

7.5 Je kan de dienst(en) direct, toch maximaal één keer per maand wijzigen. De wijziging gaat per direct in, tenzij in deze algemene voorwaarden anders wordt aangegeven.

7.6 Let op! Door het aan- of uitzetten van de dienst(en), dan wel het aanpassen daarvan, kunnen mogelijke kortingsregelingen

die op jouw overeenkomst van toepassing zijn, mogelijk komen te vervallen.

Artikel 8 - Wijzigingen in de overeenkomst door Cernet

8.1 Cernet kan de overeenkomst, waaronder deze algemene voorwaarden, de tarieven en de tariefstructuur wijzigen. Cernet informeert jou ten minste een maand voordat een voorgenomen wijziging in werking treedt over de inhoud

van de voorgenomen wijziging.

8.2 Als jij een consument bent, dat wil zeggen dat jij niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, mag jij de overeenkomst met Cernet kosteloos opzeggen als een wijziging objectief in jouw nadeel strekt. Dit moet jij dan doen gedurende ten minste één maand voorafgaande aan het tijdstip waarop de wijziging in werking treedt.

8.3 Als de wijziging een verhoging van het overeengekomen tarief betreft binnen drie maanden nadat jij de overeenkomst met Cernet bent aangegaan, mag jij de overeenkomst kosteloos onmiddellijk opzeggen.

8.4 Cernet mag 1 (één) keer per jaar een inflatiecorrectie toepassen op de tarieven in overeenstemming met de consumentenprijsindex van het CBS. Dit geldt alleen voor overeenkomsten die langer dan drie maanden geleden zijn aangegaan of verlengd. De artikelen 8.1 en 8.2 zijn niet van toepassing op deze wijzigingen.

8.5 Cernet mag altijd aan jou toegewezen of toegekende namen, adressen en codes wijzigen. Daaronder vallen onder meer Cernet accountgegevens, klantcodes, gebruikersnamen, toegangscodes, IP-adressen, e-mailadressen en homepages. De artikelen 8.1 en 8.2 zijn niet van toepassing op deze wijzigingen.

8.6 Jij mag de overeenkomst niet opzeggen in geval van technische wijzigingen in de aansluiting:

- a. waartoe Cernet door de overheid is genoodzaakt; of
- b. die door Cernet op jouw verzoek zijn aangebracht.

8.7 Als jijzelf, op eigen initiatief, technische wijzigingen in de aansluiting aanbrengt, kan Cernet:

- a. redelijke kosten in rekening brengen; en/of
- b. de overeenkomst met jou opzeggen als zij de dienst hierdoor niet meer kan leveren.

Artikel 9 - Storingen en onderhoud

9.1 Cernet en/of haar toeleveranciers mogen de aan jouw geleverde dienst(en) tijdelijk buiten gebruik stellen of het gebruik beperken, bijvoorbeeld voor onderhoud. Cernet stelt jou hiervan zo tijdig mogelijk op de hoogte.

9.2 Cernet wil je graag ongestoord gebruik laten maken van haar diensten, maar kan niet garanderen dat de dienst altijd vrij van storingen is. Als een storing optreedt in de aan jou geleverde dienst, geef jij dit zo spoedig mogelijk aan Cernet door. Jij geeft Cernet een duidelijke omschrijving van de storing, de gebruikte zaken, hard- en software en de gevolgen die jij van de storing ondervindt.

9.3 Nadat jij de storing aan Cernet hebt doorgegeven, onderzoekt en/of verhelpt Cernet de storing zo spoedig mogelijk en/of treft zij een alternatieve voorziening.

De kosten daarvoor komen in ieder geval voor jouw rekening als de storing een gevolg is van:

- a. jouw tekortschieten;
- b. oneigenlijk gebruik van de geleverde dienst en/of beschikbaar gestelde producten door jou; of
- c. niet goed functionerende of storende hard- of software en/of apparatuur van jou, of beschikbaar gesteld aan jou voor het rechtstreeks of indirect aansluiten op (onderdelen van) het communicatienetwerk, ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van signalen (randapparatuur).

9.4 Als de storing een gevolg is van één of meer van de in artikel 9.3 genoemde situaties en zich uitstrekt tot:

- a. aan derden ter beschikking gestelde aansluitpunten;
- b. andere dienstverlening door Cernet; of
- c. door Cernet ingeschakelde derden,

dan mag Cernet ook de daardoor veroorzaakte kosten en schade bij jou in rekening brengen. Cernet mag dit niet, als deze kosten en schade in redelijkheid niet aan jou kunnen worden toegerekend.

9.5 Jij kunt eventuele schade als gevolg van onderhoud en/of storingen niet op Cernet en/of haar toeleveranciers verhalen. Cernet kent in het geval van een storing een compensatieregeling bij storingen langer dan 12 uur. De vergoeding is minimaal een dertigste deel van de maandelijkse vaste vergoeding met een minimale vergoeding van 1 euro.

Artikel 10 - De betaling

10.1 Als Cernet producten, welke jij nodig hebt voor het afnemen van de door Cernet geleverde dienst, aan jou verkoopt, behoudt Cernet het eigendom van die producten totdat jij de producten volledig hebt betaald. De door jou aan Cernet verschuldigde abonnementskosten en andere kosten voor de door Cernet aan jou geleverde dienst(en) worden maandelijks vooraf geïncasseerd via automatische incasso. Gebruikskosten worden achteraf in rekening gebracht. Jij geeft Cernet daartoe een machtiging en staat in voor een toereikend saldo op de voor automatische incasso bestemde bankrekening.

10.2 Jij ontvangt standaard een online rekening, welke op Cernet op Cernet.nl beschikbaar wordt gesteld.

10.3 Jij bent in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De betalingstermijn staat op de rekening aangegeven. Is dit niet het geval, dan is de betalingstermijn zeven dagen na de factuurdatum.

10.4 Cernet stuurt jou na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering. Als jij na het verstrijken van de in de betalingsherinnering gestelde termijn niet hebt betaald, mag Cernet wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen. Deze rente en kosten worden in rekening gebracht vanaf het verstrijken van de betalingsdatum en zijn conform de Wet Incassokosten.

10.5 Als jij bezwaren hebt tegen de hoogte van de door Cernet in rekening gebrachte en/of afgeschreven bedragen, stel jij Cernet hiervan binnen dertig dagen na de factuurdatum op de hoogte. Zie Cernet.nl/klantenservice voor de juiste contactgegevens voor dit onderwerp. Na het verstrijken van deze dertig dagen word jij geacht akkoord te zijn gegaan met het bedrag.

10.6 Cernet kan de kosten van onderzoek naar jouw bezwaren bij jou in rekening brengen als jij herhaaldelijk ten onrechte bezwaar hebt gemaakt tegen in rekening gebrachte en/of afgeschreven bedragen.

10.7 Als Cernet redelijke gronden heeft om te twijfelen aan, of informatie heeft over, geringe kredietwaardigheid of slecht betalingsgedrag van jou tegenover Cernet of derden, mag Cernet:

- a. zich hierover laten informeren door derden, zoals door de Stichting Preventel (preventel.nl);
- b. Cernet kan genoodzaakt zijn betalingsachterstanden aan derden, zoals Stichting Preventel, te melden.

10.8 Cernet kan van jou verlangen binnen een door Cernet bepaalde termijn voldoende zekerheid te stellen, als:

- a. jouw betaalverleden;
- b. een tijdelijke bovengemiddeld hoog verbruik van jou; en/of
- c. een ongewoon gebruik van de geleverde dienst door jou daartoe aanleiding geeft.

10.9 Jij zal (naar keuze van en binnen een door Cernet te bepalen termijn) de verlangde zekerheid stellen door:

- a. de verschuldigde bedragen op verzoek van Cernet op een door Cernet aangegeven wijze te voldoen;
- b. een voorschot of borgsom te betalen; en/of
- c. het (doen) stellen van andere zekerheid.

Cernet kan jou tot een dergelijke zekerheidstelling verplichten voor een periode van maximaal zes maanden.

Cernet kan jou daarmee gemoeide kosten in rekening brengen. Als zich gedurende een periode van zes aaneengesloten maanden geen betalingsproblemen hebben voorgedaan, kan jij Cernet schriftelijk of elektronisch verzoeken voorschotbetalingen en borgsommen terug te vorderen en zekerheden te laten vervallen.

Artikel 11 - Gebruik van de dienst

11.1 Jij staat ervoor in dat jij de door Cernet op basis van de overeenkomst aan jou geleverde dienst(en) en aan jou beschikbaar gestelde producten zal gebruiken:

- a. op normale, redelijke en zorgvuldige wijze. Zo is het bijvoorbeeld niet toegestaan de aansluiting continue of bijna continue in gebruik te hebben als torrent server line;
- b. in overeenstemming met de overeenkomst. Zo mag de dienst bijvoorbeeld niet gebruikt worden om te 'spammen', anderen lastig te vallen of overlast te veroorzaken;
- c. op jouw (woon)adres;

- d. in overeenstemming met de doelstelling van de desbetreffende dienst(en); en
 - e. uitsluitend met gebruikmaking van door Cernet als geschikt geachte randapparatuur en bekabeling.
- 11.2 Jij zal Cernet alle informatie geven en medewerking verlenen die nodig is voor het leveren van de dienst(en).
- 11.3 Jij zal bij gebruik van de geleverde dienst(en) in ieder geval niet:
- a. de dienst(en) of netwerkaansluitingen, of daarop aangebrachte aanduidingen, waaronder mede begrepen typenummers, serienummers, logo's en/of andere markeringsmiddelen, wijzigen, verplaatsen of verwijderen;
 - b. misbruik maken van toegewezen toegangscode's of deze aan derden verstrekken;
 - c. de uitvoering van de dienst(en) hinderen of verstoren;
 - d. schade toebrengen aan Cernet of derden; of
 - e. handelen in strijd met toepasselijke wet- en regelgeving, onder andere door wet- of regelgeving betreffende import en export te overtreden, inbreuk te maken op intellectuele eigendomsrechten van derden of strafbare feiten te plegen.
- 11.4 Jij bent zelf verantwoordelijk voor alles wat jij op de netwerkaansluitingen aansluit.
- 11.5 Als Cernet redelijkerwijs daartoe gehouden is, mag zij informatie verwijderen, toegang tot informatie onmogelijk maken en/of levering van de dienst(en) aan jou staken.
- 11.6 Jij zal alle voorschriften of aanwijzingen van Cernet opvolgen en de eventuele daaraan verbonden financiële gevolgen aanvaarden als het elektronisch communicatieverkeer nadelig wordt beïnvloed door jouw gebruik van de door Cernet aan jou geleverde dienst(en) en/of beschikbaar gestelde producten.
- 11.7 Cernet kan de dienst(en) meteen (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen als de in artikel 11.6 genoemde situatie zich voordoet en dit naar het oordeel van Cernet noodzakelijk is.
- 11.8 Jij zal Cernet onmiddellijk op de hoogte stellen als jij toegewezen toegangscode's of pincode's mist, verliest of wanneer deze van jou zijn gestolen. Jij doet dat schriftelijk, elektronisch of telefonisch.
- 11.9 Cernet is en blijft eigenaar van door haar aan jou toegewezen of toegekende namen, adressen en code's, waaronder Cernet accountgegevens, klantcode's, gebruikersnamen, toegangscode's, IP-adressen en e-mailadressen. Jij krijgt alleen het recht tot gebruik daarvan voor de duur van de overeenkomst tussen jou en Cernet.
- 11.10 De eigenschappen van de door Cernet geleverde diensten worden beïnvloed door verschillende factoren zoals apparatuur en betonnen muren. Cernet staat daarom niet in voor de snelheid, beschikbaarheid, capaciteit of andere eigenschappen met betrekking tot de door haar geleverde diensten. Down- en uploadsnelheden die Cernet communiceert met betrekking tot de door haar geleverde internetdienst zijn slechts maximumsnelheden. Cernet staat er niet voor in dat haar diensten altijd vrij van storingen zijn.
- 11.11 Cernet houdt het netwerk 24 uur per dag in de gaten en kan daardoor in een vroeg stadium bedreigingen of aanvallen signaleren en snel actie ondernemen. Daarnaast wordt het hele netwerk structureel gescand op virussen, malware en inbraakpogingen. Het beheren en beveiligen van waardevolle gegevens is bij Cernet gebaseerd op de internationaal erkende beveiligingsnorm ISO 27001. Geregeld laat Cernet deze beveiligingsprocessen door een onafhankelijke partij controleren. Daarnaast neemt Cernet actief deel in verschillende overlegstructuren rondom het verbeteren van digitale veiligheid.
- 11.12 Cernet kan aan jou redelijke beperkingen stellen met betrekking tot gebruik van de door haar geleverde dienst(en), waaronder transmissie-snelheden en hoeveelheden dataverkeer. Meer informatie over deze beperkingen kan jij vinden in de fair use policy, zoals vermeld op Cernet .nl
- 11.13 Om het Cernet netwerk goed te laten werken, past Cernet netwerk management technieken toe, kijk in de Bijlage bij Algemene Voorwaarden Cernet om te zien wat dit betekent.
- #### Artikel 12 - Niet-nakoming van de overeenkomst
- 12.1 Als jij of Cernet een verplichting uit de overeenkomst, waaronder deze algemene voorwaarden, niet nakomt, dan mag de wederpartij de nakoming van de daartegenover staande verplichting uitstellen (opschorten). Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting alleen toegestaan voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
- 12.2 Cernet kan de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden en/of haar dienst(en) staken en/of opschorten als:
- a. jij de overeenkomst onder valse voorwendselen bent aangegaan of hebt nagelaten juiste gegevens of wijzigingen daarvan door te geven aan Cernet met het oogmerk te frauderen;
 - b. Cernet aannemelijk kan maken dat jij handelt in strijd met toepasselijke wet- of regelgeving, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt;
 - c. Cernet aannemelijk kan maken dat jij schade toebrengt aan een ander, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt;
 - d. Cernet aannemelijk kan maken dat jij niet aan de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen voldoet of zal voldoen, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt;
 - e. jij de door jou verschuldigde bedragen niet tijdig en in overeenstemming met artikel 10 betaalt;
 - f. niet overeenkomstig artikel 10.8 voldoende zekerheid stelt binnen de door Cernet bepaalde termijn;
 - g. jij aangifte doet tot faillietverklaring, failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, verzoekt om schuldsanering of onder curatele wordt gesteld. Dit is niet het geval als de curator of bewindvoerder kiest voor

voortzetting van de overeenkomst en daarbij onverwijld voldoende zekerheid wordt gesteld overeenkomstig artikel 10.8. Als dit zich voordoet stel jij Cernet hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. Cernet mag in geval van heraansluiting heraansluitkosten bij jou in rekening brengen en wachten met heraansluiten tot jij deze kosten hebt betaald. Dit alles geldt voor iedere reden tot afsluiting die in de overeenkomst wordt genoemd. Jij blijft verplicht tot betaling van periodiek verschuldigde bedragen gedurende de periode waarin Cernet de door haar aan jou geleverde dienst(en) staakt of opschort; of

h. Cernet aannemelijk kan maken dat er sprake is van excessief gebruik of (een redelijk vermoeden van) misbruik. 12.3 In afwijking van artikel 12.1 en 12.2 kan Cernet haar verplichtingen tegenover jou niet opschorten, staken of de overeenkomst ontbinden, als de niet nakoming door jou erin bestaat dat jij het deel van een factuur niet betaalt waartegen

jij in overeenstemming met artikel 10.5 bezwaar hebt gemaakt.

12.4 Cernet kan jou eventueel kosten in rekening brengen als Cernet jouw aansluiting (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk ontbindt en/of haar diensten staakt en/of opschort, de handelingskosten hiervoor bedragen €25.

12.5 Jij mag de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, als Cernet een verplichting uit die overeenkomst, waaronder deze algemene voorwaarden, niet nakomt. Ontbinding is niet toegestaan wanneer de tekortkoming van Cernet gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt. Voordat jij de overeenkomst ontbindt, stel jij Cernet eerst schriftelijk of elektronisch in gebreke. Zie Cernet.nl/klantenservice voor de juiste contactgegevens. Jij geeft Cernet een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen.

12.6 Tenzij jij en Cernet uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, zijn de door Cernet opgegeven termijnen streeftermijnen en nooit fatale termijnen.

Artikel 13 - Overmacht

13.1 In geval van overmacht, vervalt de verplichting van Cernet om de overeenkomst na te komen. Cernet is dan geen schadevergoeding verschuldigd. Als Cernet er voor kiest haar verplichting tot nakoming van de overeenkomst op te schorten, geldt deze opschorting voor de duur van de overmacht.

13.2 Gevallen van overmacht zijn onder andere:

- a. tekortkomingen in de nakoming door Cernet als gevolg van uitval van stroomvoorziening aan haar zijde of aan de zijde van haar toeleverancier;
- b. tekortkomingen door toeleveranciers van Cernet, het netwerk of de content van een derde;
- c. technische redenen die aansluiting, levering of gebruik op de dienst(en) beletten; en
- d. Cernet om wat voor reden dan ook geen toegang meer heeft tot het netwerk van een derde of tot

12 de verbinding die loopt vanaf de laatste verdeelkast van Cernet tot aan jouw (woon)adres (local loop).

I

n geval van overmacht spant Cernet zich in om de overeenkomst op een andere wijze na te komen.

Jij zal daartoe alle aanwijzingen van Cernet opvolgen.

13.3 Cernet kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden, als er langer dan 30 dagen sprake is van overmacht.

Artikel 14 - Aansprakelijkheid van Cernet

14.1 Cernet is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst uitsluitend aansprakelijk voor zover bepaald in de wet of in de overeenkomst. De hierna in artikel 14.2 genoemde beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Cernet. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

14.2 De aansprakelijkheid van Cernet is beperkt tot directe schade ontstaan door een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatig handelen/nalaten van Cernet. Cernet is niet aansprakelijk voor indirecte schade en gevolgschade. De volgende maximale vergoedingen gelden:

- a. per gebeurtenis maximaal tweemaal het door jou aan Cernet verschuldigde jaarabonnement voor de desbetreffende aan jou geleverde dienst(en);
- b. per jaar maximaal viermaal het door jou aan Cernet verschuldigde jaarabonnement voor de desbetreffende aan jou geleverde dienst(en);
- c. per gebeurtenis maximaal één miljoen Euro bij schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel;
- d. per gebeurtenis maximaal vierhonderdvijftig-duizend Euro en per jaar maximaal twee miljoen Euro bij schade ten gevolge van beschadiging van jouw zaken.

14.3 Voor schadevergoeding geldt een drempelbedrag van €10. Wanneer de aan jou te vergoeden schade meer bedraagt dan €10, wordt de gehele schade (inclusief het drempelbedrag) vergoed.

14.4 Cernet is voor het verrichten van informatie-diensten niet verder aansprakelijk dan voor zover dat uit de wet volgt (artikel 6:196c Burgerlijk Wetboek).

14.5 Cernet is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:

- a. het missen van gegevens omdat de door Cernet geleverde dienst niet door jou is ontvangen; of
- b. gegevens die via het netwerk zijn getransporteerd.

14.6 Cernet bedingt alle wettelijke en contractuele verweermiddelen, waaronder de aansprakelijkheidsbeperkingen en –uitsluitingen in de overeenkomst mede ten behoeve van haar toeleveranciers, onderaannemers en degenen voor wie Cernet (kwalitatief) aansprakelijk is.

Artikel 15 - Jouw aansprakelijkheid

15.1 Jij bent in geval van een toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatig handelen/nalaten tegenover Cernet aansprakelijk voor schade voor zover de wet dat bepaalt.

15.2 Onder schade als bedoeld in artikel 15.1 valt eveneens schade als gevolg van:

- a. een defect;
- b. het verlies; of
- c. een beschadiging

v

an door Cernet aan jou ter beschikking gestelde producten welke jij nodig hebt voor het afnemen van de dienst(en).

15.3 Jij vrijwaart Cernet tegen en stelt Cernet schadeloos voor aanspraken van derden. Jij doet dit onder andere voor aanspraken voor inbreuk op intellectuele eigendomsrechten en voor die op vergoeding van schade. Dit geldt voor zover deze aanspraken zijn gegrond op het gebruik dat van de dienst(en) is gemaakt en/of het de inhoud van de verzonden gegevens betreft. Daaronder valt handelen of nalaten in strijd met de artikelen 11.1, 11.3 en 16.1.

Artikel 16 - Intellectuele Eigendomsrechten

16.1 Jij mag zonder toestemming van de rechthebbende geen:

- a. merken, logo's en/of informatie op aan jou door Cernet ter beschikking gestelde producten en/of informatie verwijderen, wijzigen, openbaar maken, verveelvoudigen, verspreiden of anderszins aan derden ter beschikking stellen; en/of
- b. aanduidingen over Cernet en/of haar toeleveranciers, het makerschap, de rechten, de rechthebbende, de herkomst of het vertrouwelijk karakter verwijderen van of wijzigen op aan jou door Cernet ter beschikking gestelde producten en/of informatie.

16.2 Jij verkrijgt voor het gebruik van door Cernet ter beschikking gestelde software en handleidingen een recht dat

- a. niet-exclusief;
- b. niet-overdraagbaar; en
- c. niet voor sublicentie vatbaar is.

16.3 Dit recht geldt tijdens de duur van de overeenkomst en alleen voor het normale gebruik van de door Cernet geleverde dienst(en).

16.4 Als bij de dienst(en) software van een derde wordt verstrekt, sluit jij door gebruik te maken van die software met de betreffende derde een licentieovereenkomst.

Artikel 17 - Persoonsgegevens

17.1 Jij voorziet – op verzoek - Cernet van jouw correcte persoonlijke gegevens (dit kunnen zijn: e-mail- en postadres, rekeningnummer en telefoonnummer). Jij stelt Cernet tijdig op de hoogte van wijzigingen van de verstrekte gegevens op Cernet.nl.

17.2 Cernet verwerkt persoons-, verkeers- en locatiegegevens in het kader van de uitvoering van de overeenkomst. Dit doet Cernet in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving. Cernet verwerkt persoonsgegevens onder andere voor:

- a. marktonderzoek;
- b. het verstrekken van productinformatie;
- c. verkoopactiviteiten met betrekking tot de diensten en andere diensten van Cernet; en/of
- d. verkoopactiviteiten met betrekking tot diensten van derden die verband houden met de diensten.

E

en nadere omschrijving van de wijze en doeleinden van verwerking kan jij vinden in het privacy statement.

Zie Cernet.nl voor de meest recente versie van het privacy statement.

17.3 Cernet kan jouw persoonsgegevens op verzoek van een derde doorgeven aan deze derde. Dit kan Cernet doen:

- a. voor zover nodig om een derde in staat te stellen de kredietwaardigheid van jou te beoordelen;
- b. als zij op basis van een door haar uitgevoerd onderzoek redelijkerwijs vermoedt dat jij hinderlijke of kwaadwillige communicatie hebt gericht tegen deze derde;
- c. als zij op basis van een door haar uitgevoerd onderzoek redelijkerwijs vermoedt dat jij inbreuk hebt gemaakt op rechten van deze derde, waaronder intellectuele eigendomsrechten van de derde;
- d. als zij hiertoe op grond van wet- of regelgeving redelijkerwijs verplicht meent te zijn; en/of
- e. als zij gebruik maakt van een dienst van die derde, voor zover nodig voor de verrichting van de dienst.

17.4 Jij hebt een wettelijk inzage-, correctie- en verzetsrecht met betrekking tot de verwerking van jouw persoonsgegevens.

Artikel 18 - Klachten

18.1 Jij meldt klachten over de uitvoering van de overeenkomst schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven bij Cernet. Jij doet dit in elk geval binnen dertig dagen nadat jij de gebrekkige uitvoering van de door Cernet of een door haar ingeschakelde derde aan jou geleverde dienst hebt ontdekt. Zie Cernet.nl/klantenservice voor de juiste contactgegevens. Cernet zal passend en tijdig reageren op jouw klachten. Niet tijdig melden van de klachten kan tot gevolg hebben dat jij jouw rechten met betrekking tot de klachten verliest.

Artikel 19 - Overdracht

19.1 Jij mag niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cernet:

- a. de overeenkomst of de daaruit voortvloeiende rechten en/of verplichtingen overdragen aan of bezwaren ten gunste van een derde;
- b. de rechten die voortvloeien uit deze overeenkomst aan een derde verhuren, verkopen of op een andere wijze aan een derde ter beschikking stellen; of
- c. de verplichtingen die voortvloeien uit deze overeenkomst door een derde laten verrichten.

19.2 Als een derde of derden toch gebruikmaken van de door Cernet aan jou geleverde dienst(en), zijn alle daarmee verband houdende kosten voor jouw rekening. Dit geldt ook als de derde zonder jouw toestemming van deze dienst(en) gebruikmaakt.

19.3 Cernet kan de rechten en verplichtingen die voor haar voortvloeien uit de overeenkomst door een derde laten uitoefenen respectievelijk verrichten.

19.4 Cernet mag de overeenkomst of de voor Cernet daaruit voortvloeiende verplichtingen aan een derde overdragen in verband met de overdracht van een onderneming waartoe zowel die verplichtingen als daartegenover bedongen rechten behoren. Als er geen sprake is van zo'n overgang, is Cernet tegenover jou aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen door de derde.

Artikel 20 - Rechtskeuze

20.1 Op de overeenkomst, waar deze algemene voorwaarden deel van uitmaken, is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 21 - Geschillenregeling

21.1 Als jij klachten of geschillen hebt over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst moet je je eerst tot Cernet wenden. Klachten of geschillen kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op door Cernet aan jou geleverde diensten of beschikbaar gestelde producten.

21.2 Cernet zal proberen klachten binnen 30 dagen inhoudelijk te beantwoorden. Mocht Cernet deze termijn niet kunnen halen, dan zal Cernet jou meedelen wanneer Cernet de klachten wel inhoudelijk zal hebben beantwoord.

21.3 Wanneer klachten of geschillen niet door de inhoudelijke reactie van Cernet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kan jij of Cernet de geschillen aan de bevoegde rechter voorleggen.

21.4 Als jouw klachten of geschillen zien op de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot de door Cernet geleverde telefoniedienst, kan jij, als jij een consument bent, er ook voor kiezen deze geschillen voor te leggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie in plaats van aan de bevoegde rechter. Zie degeschillencommissie.nl voor informatie over het aanhangig maken van geschillen bij deze geschillencommissie.

21.5 Jij of Cernet kan het geschil voorleggen aan deze geschillencommissie binnen 30 dagen:

- a. na ontvangst van de inhoudelijke reactie van Cernet; of
- b. na het verstrijken van de datum waarop volgens het in artikel 21.2 bepaalde had moeten worden gereageerd.

21.6 Als jij als consument een geschil aanhangig maakt bij deze Geschillencommissie, is Cernet aan deze keuze gebonden. Wanneer Cernet een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, krijg jij vijf weken de tijd om schriftelijk aan te geven of jij daarmee akkoord gaat. Cernet meldt jou daarbij schriftelijk dat Cernet na deze vijf weken kan besluiten het geschil aan de rechter voor te leggen, als jij niet akkoord gaat.

21.7 De Geschillencommissie handelt bij het vaststellen van zijn bevoegdheid en de behandeling van geschillen in overeenstemming met zijn reglement. De Geschillencommissie geeft bindend advies. Het reglement wordt op verzoek aan jou toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

21.8 Als een partij het niet eens is met de uitspraak van de Geschillencommissie, kan hij de uitspraak van de Geschillencommissie voorleggen aan de bevoegde rechter. Dit moet binnen twee maanden na het verzenden van de uitspraak door de Geschillencommissie gebeuren.

Artikel 22 - Wijzigingen op de dienst bij of krachtens de wet

22.1 Cernet en/of haar toeleveranciers mogen de overeenkomst en/of de dienstverlening veranderen, wanneer zij hiertoe verplicht zijn naar aanleiding van een:

- a. bij of krachtens wettelijke regeling vastgestelde maatregel;
- b. relevante rechtelijke uitspraak;
- c. besluit, beschikking of andersoortige beslissing van een toezichthouder.

Jij hebt in dat geval niet de opzegmogelijkheid van artikel 8.

Artikel 23 - Koop op afstand of buiten de verkooppriimte

23.1 Als jij de overeenkomst met Cernet via de website of de telefoon hebt afgesloten (of door middel van een andere techniek voor communicatie op afstand), of buiten een verkoopprijs hebt gesloten zoals bijvoorbeeld aan de deur, mag je de overeenkomst binnen 14 kalenderdagen nadat de overeenkomst tot stand is gekomen zonder opgave van redenen kosteloos ontbinden. Deze ontbinding kan je telefonisch doorgeven bij de afdeling Klantenservice of op dezelfde manier als dat jij je contract bent aangegaan. Heb je al producten van Cernet ontvangen, dan moet je deze binnen 14 dagen terugsturen nadat jij hebt aangegeven de overeenkomst te willen ontbinden. Let op, ga je een dienst al gebruiken terwijl de 14 kalenderdagen nog niet zijn verstreken en je maakt alsnog gebruik van je ontbindingsrecht, dan kan Cernet je eventuele gebruikskosten in rekening brengen. Ook komen de verzendkosten in geval je een product aan Cernet retourneert voor jouw rekening. De producten moeten onbeschadigd en compleet weer door ons worden ontvangen. Is dat niet het geval, kunnen we daar eventueel kosten voor in rekening brengen. Is op jouw verzoek al begonnen met de aanleg en zijn er installatiekosten gemaakt, kan Cernet in dat geval ook die kosten bij je in rekening brengen.

HOOFDSTUK 2: AANVULLENDE VOORWAARDEN

A. Bellen

Als de door Cernet aan jou geleverde dienst tevens betrekking heeft op vaste telefonie, gelden voor deze telefoniedienst, in aanvulling op de voorwaarden opgenomen in Hoofdstuk 1, de voorwaarden opgenomen in dit Hoofdstuk 2 onder A.

Artikel 24 - Algemene bepalingen

24.1 Jij kan de door Cernet geleverde telefoniedienst alleen afnemen samen met de door Cernet geleverde internetdienst. De telefoniedienst maakt gebruik van dezelfde bandbreedte als de internetdienst.

De beschikbaarheid en kwaliteit van het telefoongesprek kunnen beïnvloed worden door hetgeen met de internetdienst

wordt gedaan en omgekeerd.

24.2 Met je Cernet nummer kun je alarmnummers zoals 112 bellen. Als je contact opneemt met 112 kan Cernet verplicht zijn je locatie of postcodegebied mee te sturen.

Artikel 25 - Betaling

25.1 In aanvulling op artikel 10 geef jij Cernet een machtiging om de kosten voor jouw gebruik van de telefoondienst,

welke bovenop jouw abonnementskosten komen, via automatische incasso te innen.

25.2 In afwijking van artikel 10.1, factureert Cernet de kosten voor jouw gebruik van de telefoondienst, welke bovenop jouw abonnementskosten komen, maandelijks achteraf.

25.3 Cernet behoudt zich het recht voor je telefoondienst voor het resterende deel van de maand af te sluiten bij overschrijding van de grens van €200 aan gebruikskosten voor je telefoondienst.

Artikel 26 - Telefoonnummer

26.1 Voor het gebruik van de door Cernet geleverde telefoniedienst geeft Cernet aan jou een (of meerdere) telefoonnummer(s) in gebruik. Jouw gebruiksrecht is niet overdraagbaar en eindigt wanneer de overeenkomst eindigt,

of als tijdig een verzoek om nummerbehoud overeenkomstig artikel 26.6 is geaccepteerd.

26.2 Het telefoonnummer dat Cernet aan jou ter beschikking stelt is een geografisch nummer, waarvan het netnummer is gekoppeld aan jouw woonplaats. De telefoniedienst is uitsluitend bestemd voor gebruik op jouw (woon)adres en het is niet toegestaan gebruik te maken van de telefoniedienst op een ander (woon)adres.

26.3 Cernet heeft het recht het aan jou toegewezen telefoonnummer te wijzigen:

a. als jij niet langer voldoet aan de voorwaarden voor gebruik van het nummer (bijvoorbeeld omdat jij verhuist naar een (woon)adres in een ander netnummergebied);

b. als dat noodzakelijk is voor het functioneren van een of meer van de door Cernet geleverde diensten of het netwerk van Cernet; of

c. als Cernet daartoe verplicht is op grond van toepasselijke wet- of regelgeving of een uitspraak van een rechter of toezichthouder.

26.4 Als jij in jouw aanvraag aangeeft de telefoniedienst te willen afnemen met gebruikmaking van een geografisch nummer dat jij al in gebruik hebt bij een andere telefonie-aanbieder, zal Cernet indien technisch mogelijk haar medewerking verlenen aan de portering van het nummer naar Cernet. Cernet zal dit alleen doen als het (woon)adres waarop jij de telefoniedienst wil afnemen zich bevindt binnen het netnummergebied van het desbetreffende telefoonnummer.

26.5 Cernet streeft ernaar de overgang van het telefoonnummer af te ronden binnen tien werkdagen vanaf het moment dat de internetdienst wordt geleverd op jouw (woon)adres of, als jij jouw verzoek tot nummerbehoud doet meer dan tien dagen voor de afloop van de overeenkomst met jouw huidige telefonie-aanbieder, uiterlijk op de eerste werkdag na afloop van de overeenkomst van jou bij jouw huidige telefonie-aanbieder. In afwachting van de overgang van het nummer kan Cernet jou tijdelijk een ander telefoonnummer in gebruik geven.

26.6 Als jij bij beëindiging van de overeenkomst met Cernet schriftelijk aan Cernet meedeelt dat jij het aan jou in gebruik gegeven telefoonnummer wil gaan gebruiken bij een bepaalde andere telefonie-aanbieder, zal Cernet indien technisch mogelijk er aan meewerken dat het nummer wordt overgedragen aan jouw nieuwe aanbieder. Jij dient jouw verzoek daartoe uiterlijk op de laatste dag van de overeenkomst aan Cernet mee te delen. Cernet verleent haar medewerking opdat de overgang van het telefoonnummer wordt gerealiseerd binnen tien dagen of, als jij jouw verzoek doet meer dan tien dagen voor het einde van de overeenkomst, uiterlijk op de eerste werkdag na afloop van de overeenkomst. De verantwoordelijkheid van Cernet op grond van deze bepaling reikt niet verder dan waartoe de wet haar verplicht, of de laatste stand van techniek mogelijk maakt.

26.7 Het functioneren van de telefoniedienst is technisch afhankelijk van ongestoorde werking van de internetdienst en van de beschikbaarheid van elektriciteit op jouw locatie en op het netwerk. Jij begrijpt en aanvaardt dat jij niet kan bellen als de elektriciteit is uitgevallen, ook niet naar het alarmnummer 112. Cernet is niet aansprakelijk voor enige daaruit voortvloeiende schade, ongeacht de rechtsgrond waarop aansprakelijkheid is gebaseerd.

26.8 Cernet staat er niet voor in dat elk telefoonnummer aankiesbaar is middels de door haar geleverde telefoniedienst. Zij mag op haar website telefoonnummers of nummerreeksen publiceren die niet bereikbaar zijn met de telefoniedienst. Cernet kan die lijst bovendien eenzijdig en zonder vooraankondiging wijzigen. De artikelen 8.1 en 8.2 van deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op een dergelijke wijziging, voor zover die niet leidt tot een significante beperking van de aankiesbaarheid van geografische nummers of mobiele (06) nummers.

B. TV

Als de door Cernet aan jou geleverde dienst tevens betrekking heeft op televisie, gelden voor deze televisiedienst, in aanvulling op de voorwaarden opgenomen in Hoofdstuk 1, de voorwaarden opgenomen in Hoofdstuk 2 onder B.

Artikel 27 - Algemene bepalingen

27.1 Jij kan de door Cernet geleverde televisiedienst alleen afnemen samen met de door Cernet geleverde internetdienst.

27.2 In afwijking van hetgeen geldt voor de internetdienst en de telefoniedienst, mag de door Cernet geleverde televisiedienst niet gebruikt worden voor zakelijke doeleinden.

27.3 De door Cernet aangeboden televisiedienst maakt gebruik van dezelfde bandbreedte als de internetdienst. De beschikbaarheid en kwaliteit van de televisiedienst kan beïnvloed worden door hetgeen met de internetdienst wordt gedaan en omgekeerd.

27.4 De door Cernet geleverde televisiedienst bestaat standaard uit:

- a. een pakket van programmakanalen, waarin in ieder geval zijn opgenomen de hoofzenders van de Nederlandse publieke omroep als ook de zes meest bekeken Nederlandstalige commerciële zenders; en
- b. interactieve diensten (waaronder Video On Demand) waarbij jij via een Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder content kan bestellen en ontvangen.

Daarnaast levert Cernet tegen een aanvullende vergoeding een aantal extra programmakanalen.

27.5 Cernet staat niet in voor de beschikbaarheid en volledigheid van programmeergegevens.

Artikel 28 - Aansluiting

28.1 Voor het plaatsen van kabels en ander materiaal tussen het modem en de door Cernet aan jou beschikbaar gestelde Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder ben jij zelf verantwoordelijk.

Artikel 29 - Betaling

29.1 In aanvulling op artikel 10 geef jij Cernet een machtiging om de verschuldigde kosten voor het bekijken van content via Video On Demand en andere interactieve pay per view diensten via automatische incasso te innen.

29.2 In afwijking van artikel 10.1, factureert Cernet de kosten voor de bestelde content, aangeboden en geleverd via Video On Demand en andere interactieve pay per view diensten, maandelijks achteraf.

Artikel 30 - Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder

30.1 Voor het afnemen van de door Cernet geleverde televisiedienst heb jij, naast het bepaalde in artikel 5, een Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder nodig. Dit is een elektronisch apparaat dat over het netwerk doorgegeven signalen decodeert. Cernet geeft jou één (1) Interactieve TV Box voor je eerste TV kosteloos in bruikleen of tegen betaling een Interactieve TV Box met harddiskrecorder. Deze blijft eigendom van Cernet.

30.2 Jij kan tegen vergoeding een extra Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder van Cernet huren. Een extra Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder wordt beschikbaar gesteld voor de in de huurovereenkomst tussen jou en Cernet overeengekomen termijn. Jij kan maximaal vier Interactieve TV Boxen of Interactieve TV Box met harddiskrecorders per abonnement per huishouden tot jouw beschikking

gesteld krijgen.

30.3 Wanneer jij meer dan een (1) Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder tegelijkertijd gebruikt, staat

Cernet niet in voor de kwaliteit van de door haar geleverde televisiedienst.

30.4 Ter verbetering van de functionaliteit en beveiliging van haar televisiedienst mag Cernet (delen van) de programmatuur van de Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder op afstand:

- a. in stand houden;
- b. wijzigen;
- c. uitbreiden;
- d. vervangen; of
- e. verwijderen.

30.5 In geval van verlies, diefstal, door jezelf op eigen initiatief gedane wijziging(en), beschadiging of verduistering van de Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder stel jij Cernet onmiddellijk op de hoogte. Cernet neemt in dat geval maatregelen om misbruik van de Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder te voorkomen. Cernet kan jou kosten voor de beschadigde, defecte of gestolen Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder in rekening brengen.

Artikel 31 - Zenderpakketten

31.1 Jij kan op Cernet.nl lezen welke programma's en pakketten Cernet aanbiedt.

31.2 Cernet kan de samenstelling van de door haar geleverde zenderpakketten wijzigen. Wijzigen kan onder meer het vergroten of het verkleinen van het pakket inhouden. Als Cernet het aantal zenders in het pakket met meer dan 5% terugbrengt, stelt Cernet jou hiervan een maand voorafgaand aan de wijziging op de hoogte. Jij kan de overeenkomst in dat geval kosteloos opzeggen in overeenstemming met artikel 8.2. Voor overige wijzigingen geldt de opzegmogelijkheid van artikel 8 niet.

Artikel 32 - Interactieve diensten

32.1 Als abonnee op de televisiedienst heb jij toegang tot interactieve diensten zoals Video On Demand. Om gebruik te kunnen maken van Video On Demand, betaalde interactieve kanalen en overige interactieve pay per view diensten heb jij pincodes nodig. Deze pincodes worden door Cernet aan jou verstrekt.

32.2 Cernet kan het aanbod van interactieve diensten wijzigen, vergroten en/of verkleinen.

32.3 Cernet is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van de programma's of andere content geleverd via de televisiedienst of voor enig nadeel voortvloeiend uit het bekijken van programma's of andere content geleverd via haar televisiedienst, waaronder Video On Demand en andere interactieve diensten.

32.4 Cernet behoudt zich het recht voor je Video On Demand-dienst voor het resterende deel van de maand af te sluiten bij overschrijding van de grens van €200 aan gebruikskosten voor Video On Demand.

Artikel 33 - TV Anywhere

33.1 Als abonnee op de televisiedienst heb jij toegang tot TV Anywhere.

33.2 De Dienstvoorwaarden TV Anywhere maken integraal onderdeel uit van deze voorwaarden.

Artikel 34 - Intellectuele Eigendomsrechten

34.1 Cernet en haar toeleveranciers hebben de intellectuele eigendomsrechten op de Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder, de daarop geplaatste programmatuur, de content, programmasignalen en andere aan jou beschikbaar gestelde informatie en materialen. In aanvulling op artikel 16, mag jij de ter beschikking

gestelde content en geleverde programmasignalen niet openbaar maken, namaken, wijzigen of verveelvoudigen zonder toestemming van de rechthebbende, anders dan voor zover de wet jou dat expliciet toelaat.

34.2 In aanvulling op artikel 16 heb jij voor de duur van de overeenkomst een

- a. niet- exclusief;
- b. niet- overdraagbaar; en
- c. niet voor sub-licentie vatbaar recht op het gebruik van content.

Versie 15 februari 2017

Cernet, Papenhulst 24, 5211LC Den Bosch, KvK nr. 53855221

Versie 11 november 2017

Cernet., Papenhulst 24 5211LC Den Bosch, KvK nr. 53855221

Prijswijzigingen, druk- en zetfouten voorbehouden. Auteursrechten © 2017 Cernet., Papenhulst 24 5211LC Den Bosch, KvK nr. 53855221. Uit deze uitgave mag niets worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van fotokopie, microfilm, opslag in computerbestanden of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cernet. (versie 11 november 2017)