

Algemene basisvoorwaarden Kabelnoord

Januari 2018

Artikel 1 - definities

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

Aanvraag	de aanvraag van een Klant voor het aangaan van een Abonnement;
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 apparatuur en aansluitkabels, benodigd voor ontvangst van de Diensten, behoren niet tot de Aansluiting;
Abonnement	de overeenkomst tussen Kabelnoord en de Klant op grond waarvan de Klant een Dienst ontvangt. Op elk Abonnement zijn de bijbehorende Algemene Voorwaarden en de Tarievenlijst van toepassing;
Algemene Basisvoorwaarden Kabelnoord	deze algemene voorwaarden, die van toepassing zijn op het Basisabonnement en op de overige Diensten, behalve voor zover hiervan in de voor de Diensten geldende specifieke (algemene) voorwaarden is afgeweken;
Algemene Voorwaarden	het geheel van (algemene) voorwaarden van Kabelnoord, zoals van toepassing op de levering van Diensten aan de Klant;
Basisabonnement	het Abonnement omvat de aansluiting op het netwerk plus het Basispakket;
Basisdienst	de analoge en digitale televisie- en radiodienst;
Basispakket	het Basispakket bevat programma's die analoog worden doorgegeven en programma's die digitaal worden doorgegeven. De analoog doorgegeven programma's uit dit pakket zijn voor elke Klant, zonder aanvullende voorzieningen, via de Aansluiting en de daarop aangesloten televisie- en radiotoestellen te ontvangen;
Diensten	de Basisdienst en de Servicediensten. Een overzicht van de Diensten is gepubliceerd op de Website;
Digitale Ontvanger	een DVBC-geschikte digitale ontvanger met toebehoren, of een bij de televisie passende CI+ module. De Digitale Ontvanger is, in combinatie met de Smartcard, benodigd en geschikt voor de ontvangst van de digitaal doorgegeven programma's uit het Basispakket en de Diensten digitale radio en televisie;
Installatiepakket	de materialen en de gebruiksaanwijzing waarmee een Dienst kan worden geïnstalleerd;
Kabelnoord	Kabeltelevisie Noord-Oost Friesland NV, statutair gevestigd te Dokkum;
Kabelnoord 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 Basispakket,

zoals, voorzover beschikbaar, individuele televisie- en/of radioprogramma's en/of Aanvullende Digitale Pakketten, Servicediensten, pay per view-diensten, films en overige content en (informatie) diensten;

Klant	de natuurlijke of rechtspersoon die een Aanvraag heeft ingediend of een Abonnement is aangegaan;
Klantenservice	het Klantencentrum en het Servicecentrum van Kabelnoord, 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. De Klantenservice is online te bezoeken via de Website, telefonisch of schriftelijk te bereiken via het op de Website vermelde telefoonnummer en postadres en te bezoeken op het op de Website vermelde bezoekadres;
Netwerk	een elektronisch communicatienetwerk waarover Kabelnoord de Diensten levert en waarop de Klant is of wordt aangesloten;
Perceel	het bij de Klant in gebruik zijnde (deel van een) gebouw of woning waarin de Aansluiting zich bevindt of waar deze wordt aangelegd;
Servicediensten	aanvullende Diensten die, onder de daarvoor geldende voorwaarden, in combinatie met een Basisdienst geleverd kunnen worden voor de levering waarvan de Klant een Abonnement kan aangaan;
Smartcard	de door Klant aangeschafte en door Kabelnoord geregistreerde Smartcard, die is gekoppeld aan de gegevens van de Klant en die, in combinatie met de Digitale Ontvanger, toegang biedt tot de digitaal doorgegeven televisie- en radioprogramma's uit het Basispakket en de Diensten digitale radio en televisie;
Tarievenlijst	de tarievenlijst van Kabelnoord, te vinden op de website, waarop de actuele tarieven en overige vergoedingen en kosten in verband met de levering en het gebruik van de Diensten zijn vermeld;
Website	de website van Kabelnoord (www.Kabelnoord.nl), waarop de online Klantenservice kan worden bezocht en actuele informatie over onder meer het verzorgingsgebied van Kabelnoord, de Diensten en de bijbehorende Tarievenlijst is gepubliceerd.

Artikel 2 – toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Abonnementen van Kabelnoord en daarnaast op alle rechtsbetrekkingen tussen Kabelnoord en de Klant, die verband houden met een Abonnement of daaruit voortvloeien.
2. Eventuele (algemene) voorwaarden van de Klant of afwijkingen van de door Kabelnoord gehanteerde Algemene Voorwaarden zijn niet op het Abonnement van toepassing.
3. Eventuele ongeldigheid van een of meer bepalingen uit de door Kabelnoord gehanteerde Algemene Voorwaarden tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan.
4. Als een bepaling uit de Algemene Voorwaarden op grond van de wet of de redelijkheid en billijkheid nietig of vernietigd is, past Kabelnoord 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 Abonnement

1. Als de Klant een Abonnement wil aangaan dan dient hij daarvoor een naar waarheid en volledig ingevulde Aanvraag in. Hierbij vermeldt de Klant de gewenste ingangsdatum van het Abonnement.
2. Na ontvangst van de Aanvraag stuurt Kabelnoord de Klant een schriftelijke of elektronische bevestiging.

3. Kabelnoord levert de aangevraagde Dienst zo spoedig mogelijk na ontvangst van de Aanvraag en houdt hierbij rekening met de door de Klant gewenste ingangsdatum van het Abonnement. Als de Klant kiest voor installatie van een Dienst door een monteur van Kabelnoord, dan wordt met de Klant een datum en tijd afgesproken waarop de installatie zal plaatsvinden.
4. Het Abonnement gaat in:
 - als voor de ontvangst van de Dienst geen installatie door de monteur vereist is: op de datum waarop de Klant de Dienst kan ontvangen; of
 - als voor de ontvangst van de Dienst installatie vereist is op de datum waarop de monteur de Dienst heeft geïnstalleerd;
5. De Klant controleert uiterlijk binnen veertien dagen na de ingangsdatum van het Abonnement of hij de Dienst ongestoord kan ontvangen, dit met gebruikmaking van zijn eigen en/of de door Kabelnoord verstrekte apparatuur en overige voorzieningen. Kabelnoord zorgt bij een volledige installatie dat de apparatuur en aansluitkabels worden aangesloten en dat de benodigde installatiewerkzaamheden worden verricht. Als de Klant de Dienst niet ongestoord kan ontvangen, dan heeft hij alleen recht op restitutie van de abonnementsvergoeding of wijziging van de ingangsdatum van het Abonnement, als hij dit binnen de genoemde periode van veertien dagen aan de Klantenservice heeft gemeld en als de oorzaak van de onvoldoende ontvangst aan Kabelnoord, het Netwerk of de Aansluiting is toe te rekenen.
6. Kabelnoord kan een Aanvraag weigeren als:
 - de Dienst op het adres van de Klant niet, of niet in voldoende kwaliteit, geleverd kan worden;
 - de Klant minderjarig is;
 - de Klant geen Nederlandse bank- of girorekening heeft;
 - sprake is van technische of economische redenen die naar het oordeel van Kabelnoord 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 betalingsachterstand bij Kabelnoord heeft en de levering van een Dienst als gevolg daarvan is opgeschort, de Aansluiting is afgesloten of het Abonnement is beëindigd;
 - de Klant redelijkerwijze niet als kredietwaardig kan worden aangemerkt.
7. Als een Abonnement is aangegaan op basis van "koop op afstand" (art. 6:230 BW), bijvoorbeeld door een Aanvraag via de Website, dan kan de Klant dat Abonnement binnen veertien dagen na het sluiten van de overeenkomst schriftelijk of elektronisch via de Klantenservice beëindigen. De kosten van het terugsturen van eventuele apparatuur en toebehoren komen voor rekening van de Klant.
8. Als de Klant, die een Aanvraag indient, niet de eigenaar van het Perceel is, dan staat deze Klant er tegenover Kabelnoord voor in dat de eigenaar van het Perceel akkoord is met de indiening van die Aanvraag en de totstandkoming en uitvoering van het Abonnement.

Artikel 4 – duur en beëindiging

1. Het Abonnement geldt voor onbepaalde tijd. Zowel de Klant als Kabelnoord kan het Abonnement schriftelijk of elektronisch opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van respectievelijk een maand en drie maanden.
2. Kabelnoord kan met de Klant een minimum-abonnementsduur overeenkomen. Opzegging van het Abonnement is in dat geval voor het eerst mogelijk tegen het einde van de geldende minimum-abonnementsduur.
3. Als moment van opzeggen geldt de dag waarop Kabelnoord de schriftelijke of elektronische opzegging heeft ontvangen.
4. Kabelnoord informeert de Klant schriftelijk of elektronisch over de ontvangst van de opzegging en van de datum waarop de levering van de Dienst wordt beëindigd.
5. Als een Klant een Abonnement op een Dienst is aangegaan, terwijl voor die Aansluiting het Basisabonnement op naam van een andere Klant staat, dan zal na beëindiging van het Basisabonnement de andere Dienst niet meer werken. De Klant op wiens naam het Abonnement op die andere Dienst staat moet deze zelf beëindigen.
6. Kabelnoord kan een Abonnement in ieder geval doch niet uitsluitend zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen of de levering van de Dienst opschorten als:
 - .dat volgt uit het bepaalde in artikel 12 van de Algemene Basisvoorwaarden Kabelnoord;
 - .de Klant een rechtspersoon is en deze wordt ontbonden;

- .het faillissement van de Klant is aangevraagd;
 - .voor de Klant (voorlopige) surseance van betaling is aangevraagd;
 - .de Klant onder bewind of curatele is gesteld;
 - .voor de Klant een verzoek op grond van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is ingediend of
 - .de klant aan Kabelnoord direct of indirect bij herhaling schade toebrengt.
7. Als een Klant overlijdt heeft elk van zijn erfgenamen het recht het Abonnement van die Klant met onmiddellijke ingang door schriftelijke of elektronische opzegging te beëindigen.

Artikel 5 – basispakket

1. Om toegang te krijgen tot de digitaal doorgegeven programma's uit het Basispakket moet de Klant een Digitale Ontvanger en een geregistreerde Smartcard hebben, waarmee de Klant ook gebruik kan maken van de overige Diensten digitale radio en televisie, dit onder de daarvoor geldende aanvullende voorwaarden. De Smartcard is persoonlijk en niet overdraagbaar.
2. Op de toegang tot de digitaal doorgegeven programma's uit het Basispakket, het gebruik van de Digitale Ontvanger en de Smartcard, zijn de Aanvullende Voorwaarden Kabelnoord Digitale Televisie van toepassing. Deze voorwaarden en verdere informatie over de Digitale Ontvanger en de Smartcard zijn te vinden op de Website.

Artikel 6 – abonnementen

1. Voor elke Aansluiting kunnen Abonnementen op verschillende Servicediensten worden aangegaan, mits deze Servicediensten 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 Servicedienst, dan kan dit alleen als voor die Aansluiting een Basisabonnement is of wordt aangegaan. Dit Basisabonnement hoeft niet op naam te staan van diezelfde Klant.

Artikel 7 – aansluiting

1. Kabelnoord voert de werkzaamheden uit en treft de voorzieningen die nodig zijn voor het aanleggen, controleren, onderhouden, herstellen, wijzigen en opruimen van de Aansluiting en de aan de Klant ter beschikking gestelde apparatuur. Zij houdt daarbij zoveel mogelijk rekening met de belangen van de Klant. Kabelnoord verricht geen onderhoud of reparaties en biedt geen ondersteuning aan apparatuur die zij 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 buitengewone kosten zijn verbonden, dan kan Kabelnoord deze kosten bij de Klant in rekening brengen. Kabelnoord 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 gelegitimeerd personeel van Kabelnoord vrije toegang tot de Aansluiting en de ter beschikking gestelde apparatuur. Als hiervoor toestemming of medewerking van een derde nodig is, zorgt de Klant voor die toestemming of medewerking. De Klant vrijwaart Kabelnoord voor vorderingen van derden in dit verband.
4. Alleen Kabelnoord en door haar ingeschakelde derden zijn bevoegd werkzaamheden te (laten) verrichten of veranderingen te (laten) aanbrengen aan de Aansluiting, het Netwerk en eventuele door Kabelnoord aan de Klant ter beschikking gestelde apparatuur.
5. De Klant handhaaft de Aansluiting in goede staat, ook na beëindiging van het Abonnement.

Artikel 8 – gebruik van de Aansluiting en de Diensten

1. De Klant volgt de redelijke instructies van Kabelnoord ten aanzien van het gebruik van de Aansluiting en de Diensten op.
2. Kabelnoord levert de Dienst tot aan de Aansluiting. De Klant is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, het aansluiten en het naar behoren functioneren van alle 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 Kabelnoord. 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.

3. De Klant mag via het Netwerk verspreide signalen niet aan derden (laten) doorgeven. Ook mag de Klant zichzelf of derden, actief of passief, geen onbevoegde toegang geven tot het Netwerk of een Dienst, of (technische) voorzieningen (laten) treffen waardoor deze toegang kan worden gerealiseerd.
4. De Klant mag de Diensten niet commercieel exploiteren.
5. De Klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de gevolgen en de kosten van elk bevoegd of onbevoegd gebruik van zijn Aansluiting en de Diensten door hemzelf en door derden, dit in de ruimste zin van het woord.
6. 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.

Artikel 9 – beschikbaarheid en storingen

1. Kabelnoord streeft ernaar de Diensten altijd beschikbaar te houden. Kabelnoord kan niet garanderen dat de Diensten altijd beschikbaar zijn.
2. Als de Klant een storing, beschadiging of een ander gebrek aan zijn Aansluiting of in andere door Kabelnoord ter beschikking gestelde voorzieningen constateert, meldt hij dit direct aan de Klantenservice. Kabelnoord verhelpt storingen zo snel mogelijk nadat deze aan haar zijn gemeld.
3. Als een Dienst, of een belangrijk deel daarvan, anders dan door geplande werkzaamheden, tijdelijk niet beschikbaar is, dan heeft die Klant naar rato recht op terugbetaling van de maandelijkse abonnementsvergoeding voor die periode als:
 - de verstoring van de levering langer dan 12 uren heeft geduurd
 - èn hij hiervoor binnen een maand een schriftelijk verzoek bij Kabelnoord indient;
4. Kabelnoord 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 Kabelnoord 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 de Website.
5. Kabelnoord kan bij de Klant in rekening brengen alle te maken kosten voor:
 - het in behandeling nemen van een storingsmelding of verhelpen van een storing die niet aan Kabelnoord kan worden toegerekend; en
 - het in behandeling nemen van een storingsmelding of verhelpen van een storing veroorzaakt door een gebrek aan niet door Kabelnoord ter beschikking gestelde apparatuur of voorzieningen.Deze kosten bedragen in ieder geval de voorrijkosten zoals gespecificeerd in de Tarievenlijst.

Artikel 10 – vergoedingen

1. Uit hoofde van een Abonnement kan de Klant aan Kabelnoord onder meer de volgende vergoedingen verschuldigd zijn:
 - maandelijkse abonnementsvergoedingen;
 - eenmalige, periodieke of incidentele vergoedingen, waaronder administratiekosten (inclusief aanmaningskosten), afsluitkosten, (her)aansluitkosten, 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;
 - variabele vergoedingen gerelateerd aan het feitelijke gebruik van de Dienst; en
 - overige verschuldigde vergoedingen, waaronder boetes en vergoedingen voor het gebruik, waarborgsommen, herstel of vervanging van ter beschikking gestelde apparatuur met toebehoren, voor het gebruik van de Aansluiting of van niet door Kabelnoord ter beschikking gestelde apparatuur of voorzieningen.
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 en daardoor de installatie van een Dienst niet kan worden uitgevoerd of een storing niet kan worden verholpen.
3. Tenzij anders vermeld zijn alle vergoedingen en tarieven uitgedrukt in euro en inclusief BTW.
4. De hoogte van alle geldende vergoedingen is vermeld op de Tarievenlijst.

Artikel 11 – betaling

1. De voor een Abonnement verschuldigde abonnementsvergoeding wordt maandelijks bij de Klant in rekening gebracht. Het verschuldigde bedrag moet uiterlijk op de opgegeven datum op de rekening van Kabelnoord zijn bijgeschreven.

- Kabelnoord accepteert geen contante betaling.
2. Vergoedingen die zijn gerelateerd aan het feitelijke gebruik van een Dienst, worden maandelijks achteraf bij de Klant in rekening gebracht. Het verschuldigde bedrag wordt met een automatische incasso geïncasseerd en moet uiterlijk op de opgegeven datum op de rekening van Kabelnoord zijn bijgeschreven.
 3. Tenzij tussen de Klant en Kabelnoord anders is overeengekomen, vindt betaling van alle verschuldigde vergoedingen als bedoeld in artikel 10 plaats door automatische incasso van de door de Klant opgegeven bank- of girorekening, waarvoor de Klant Kabelnoord via de Website of schriftelijk heeft gemachtigd.
 4. De Klant zorgt voor een voldoende saldo op de opgegeven rekening. Als automatische incasso van het volledige verschuldigde bedrag, om welke reden dan ook, niet mogelijk is, dan betaalt de Klant tijdig op andere wijze.
 5. Als een Abonnement niet op de eerste dag van een maand ingaat, dan is de Klant alleen voor het resterende gedeelte van die maand de abonnementsvergoeding verschuldigd.
 6. Kabelnoord kan de Klant voor specifieke Diensten alternatieve betaalmogelijkheden aanbieden, zoals internetbankieren en pinnen. 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 PIN- of andere beveiligingscodes, is voor rekening en risico van de Klant.
 7. Voor via zijn Aansluiting van derden afgenomen (informatie)diensten of zaken kan de Klant rechtstreeks door deze derden gefactureerd worden. Kabelnoord is geen partij bij rechtsbetrekkingen tussen de Klant en deze derden.
 8. De administratie van Kabelnoord geldt als bewijs van de prijs, de soort en de hoeveelheid van de door de Klant afgenomen Diensten, tenzij de Klant tegenbewijs levert.
 9. 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.
 10. De Klant is in verzuim vanaf de datum waarop de geldende betalingstermijn is verstreken en de verschuldigde vergoeding niet volledig is betaald. Kabelnoord stuurt de Klant daarop een betalingsherinnering, 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 Kabelnoord bij hem de wettelijke rente in rekening brengen met ingang van de datum waarop de oorspronkelijke betalingstermijn is verstreken. Kabelnoord stuurt de Klant daarop nogmaals een betalingsherinnering, waarin de verschuldigde vergoeding met administratiekosten zijn verhoogd. De Klant kan binnen de daarin genoemde termijn alsnog betalen. Gebeurt dat wederom niet, dan stuurt Kabelnoord een afsluitbericht. Als de betaling niet alsnog binnen de daarin genoemde termijn op de bankrekening van Kabelnoord is bijgeschreven, volgt afsluiting van de Dienst(en) en/of van de Aansluiting.
 11. Eventuele buitengerechtelijke of gerechtelijke incassokosten komen voor rekening van de Klant. Kabelnoord heeft het recht de werkelijk gemaakte incassokosten op de Klant te verhalen.
 12. Met betrekking tot het Netwerk waarop de Klant is aangesloten kunnen andere dan de in dit artikel beschreven (betalings)voorwaarden gelden. Actuele informatie over de geldende (betalings)voorwaarden kan worden verkregen via de Website en de Klantenservice.

Artikel 12 – gevolgen van niet-nakoming van verplichtingen

1. Als de Klant of Kabelnoord 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 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; dit mits de niet-nakoming die opschorting of beëindiging rechtvaardigt.
2. Als Kabelnoord de levering van Diensten 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 Basisabonnement en het Abonnement op een andere Dienst op naam van verschillende Klanten staat;
 - kan Kabelnoord kosten in rekening brengen voor handelingen die verband houden met het

- beëindigen van de levering;
-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. Kabelnoord kan voor elke Dienst (her)aansluitkosten bij de Klant in rekening brengen.
3. Kabelnoord kan een Abonnement zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst tegen elke datum 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 Kabelnoord 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 Kabelnoord, naast haar andere rechten uit de geldende voorwaarden, het recht om haar 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.

Artikel 13 – aansprakelijkheid en vrijwaring

1. De Klant meldt de, als gevolg van een Kabelnoord toe te rekenen tekortkoming, door hem geleden schade zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan, schriftelijk of elektronisch aan de Klantenservice.
2. Kabelnoord is tegenover de Klant alleen aansprakelijk voor directe schade, ontstaan door een toerekenbare tekortkoming van Kabelnoord bij de uitvoering van een Abonnement of de levering of installatie van de Diensten. Kabelnoord is niet aansprakelijk voor indirecte schade van de Klant, zoals gederfde inkomsten, verliezen, immateriële schade en schade van derden.
3. Kabelnoord is niet aansprakelijk voor:
-schade in verband met de (onderbroken) levering van de Diensten, behalve in de situatie als bedoeld in het derde lid van artikel 9;
-schade in verband met de beveiliging van door de Klant op systemen van Kabelnoord 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, vermindering of het onbruikbaar worden van de gegevens die digitaal of elektromagnetisch worden opgeslagen of overgebracht;
-schade in verband met verveelvoudiging 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 grove schuld of opzet van Kabelnoord of een door Kabelnoord ingeschakelde derde.
4. De aansprakelijkheid van Kabelnoord op grond van dit artikel is als volgt beperkt:
Als een Dienst, of een belangrijk deel daarvan, anders dan door geplande werkzaamheden, tijdelijk niet beschikbaar is, dan heeft die Klant naar rato recht op terugbetaling van de maandelijkse abonnementsvergoeding voor die periode als:
-de verstoring van de levering langer dan 12 uren heeft geduurd
-èn hij hiervoor binnen een maand een schriftelijk verzoek bij Kabelnoord indient.
5. De Klant vrijwaart Kabelnoord 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.
6. De Klant is ermee bekend dat op 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 Kabelnoord en derden.

Artikel 14 – klantenservice

De Klant kan Kabelnoord bereiken via de Klantenservice. De openingstijden en contactgegevens van de Klantenservice zijn te vinden op de Website. Het Servicecentrum geeft ondersteuning bij de installatie en het gebruik van de Diensten en eventuele door Kabelnoord aan de Klant ter beschikking gestelde apparatuur. Het Servicecentrum biedt geen ondersteuning voor apparatuur die niet door Kabelnoord ter beschikking is gesteld.

Artikel 15 – wijziging Klantgegevens / Abonnement

1. De Klant informeert Kabelnoord onmiddellijk, via de Klantenservice, over elke wijziging in zijn naam, adres, woonplaats, bank- of girorekening, 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 garandeert dat de gegevens die hij aan Kabelnoord verstrekt juist en volledig zijn.
2. Als de Klant zijn Abonnement wil wijzigen, dan meldt hij dit op tijd en op de voorgeschreven manier aan de Klantenservice. Alle gevolgen van te late of onjuist uitgevoerde meldingen, waaronder een te late of onvolledige Aanvraag, opzegging of verhuizingmelding, blijven voor rekening en risico van de Klant.

Artikel 16 – verhuizing

1. Als de Klant verhuist naar een adres binnen het gebied waar Kabelnoord haar Diensten levert, dan stelt hij Kabelnoord daarvan ten minste een maand van tevoren op de hoogte en bepaalt Kabelnoord in overleg met de Klant de datum met ingang waarvan de door de Klant afgenomen Diensten op het nieuwe adres in principe worden geleverd.
2. Als de Klant verhuist naar een adres buiten het gebied waar Kabelnoord haar Diensten levert of naar een adres waar Kabelnoord een door de Klant afgenomen Dienst niet levert of kan leveren, dan heeft hij het recht het Abonnement schriftelijk of digitaal op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.
3. Het eventueel door Kabelnoord beschikbaar gestelde Coaxmodem, inclusief toebehoren, blijft achter op het perceel.
4. Een Glasvezelmodem is eigendom van Kabelnoord en blijft altijd achter op het Perceel.

Artikel 17 – privacy en gegevensbescherming

1. Kabelnoord leeft de wettelijke voorschriften met betrekking tot het verstrekken van informatie, waaronder persoons- en verkeersgegevens, na. Kabelnoord is onder meer verplicht:
 - persoonsgegevens te verstrekken in het kader van een strafrechtelijk opsporingsonderzoek; en
 - te voldoen aan een bevoegd gegeven opdracht tot aftappen.
2. Kabelnoord gebruikt de persoonsgegevens voor:
 - a) levering van diensten via netwerken;
 - b) het berekenen, vastleggen en innen van eenmalige en terugkerende kosten voor geleverde diensten, waaronder begrepen het in handen van derden stellen van vorderingen alsmede andere activiteiten van intern beheer;
 - c) direct marketing, het verzenden of bezorgen van de publicaties die op de diensten van Kabelnoord betrekking hebben en andere informatie ten behoeve van abonnees;
 - d) onderhoud en beheer van het netwerk, risicobeperking, servicegerichte activiteiten, eigen klantbenadering en marktonderzoek; en
 - e) verzenden van mondelinge, schriftelijke en elektronische boodschappen
3. Kabelnoord neemt de noodzakelijke maatregelen ten behoeve van de beveiliging van haar Netwerken en in haar bezit zijnde persoonsgegevens om te voldoen aan de relevante bepalingen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet.
4. De persoonsgegevens van de Klant kunnen door Kabelnoord worden gebruikt voor de in het tweede lid van dit artikel bedoelde doelen, tenzij de Klant Kabelnoord te kennen geeft daartegen bezwaar te hebben. Bij de verwerking van de persoonsgegevens van de Klant wordt rekening gehouden met persoonlijke voorkeuren van de Klant.
5. Kabelnoord kan de persoonsgegevens van de Klant in het kader van de in het tweede lid van dit artikel bedoelde doelen, exclusief direct marketingactiviteiten, verstrekken aan Kabelnoord gelieerde ondernemingen.
6. De verkeersgegevens van de Klant zullen door Kabelnoord niet worden gebruikt voor de in het

tweede lid (c t/m e) van dit artikel bedoelde doelen, tenzij de Klant Kabelnoord van te voren aangeeft hier geen bezwaar tegen te hebben. Bij de verwerking van de verkeersgegevens van de klant wordt rekening gehouden met de persoonlijke voorkeuren van de Klant. Uitzondering kan hierop gemaakt worden wanneer het technisch noodzakelijk is en om (vermeende) fraude te voorkomen.

7. Kabelnoord zal de verkeersgegevens van de Klant niet aan Kabelnoord gelieerde ondernemingen verstrekken tenzij hiervoor door de klant van te voren toestemming is verleend. Uitzondering hierop kan worden gemaakt indien het technisch noodzakelijk is om de dienst(en) te leveren, activiteiten uit te voeren zoals gemeld in lid 2 a en b, of om (vermeende) fraude te voorkomen.

Artikel 18 – wijziging voorwaarden en Diensten

1. Kabelnoord kan de Algemene Voorwaarden, de Diensten en de (hoogte van de) vergoedingen wijzigen. Kabelnoord maakt zulke wijzigingen minimaal vier weken voor invoering daarvan op genoegzame wijze bekend.
2. Als een wijziging objectief in het nadeel 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 schriftelijk of digitaal via de Klantenservice plaats en kan uiterlijk tot de wijzigingsdatum worden gedaan.
3. De volgende wijzigingen gelden niet als een wijziging als bedoeld in dit artikel:
 - de verhoging van een vergoeding op basis van het consumentenprijsindexcijfer;
 - technische wijzigingen in de Aansluiting die door Kabelnoord op aanwijzing van de overheid zijn aangebracht;
 - wijzigingen in een Abonnement of Dienst op verzoek van de Klant; en
 - wijzigingen van de samenstelling van het Basispakket.

Artikel 19 – overdraagbaarheid

1. Het Abonnement is persoonlijk. De Klant kan het Abonnement niet zonder toestemming van Kabelnoord aan derden overdragen.
2. Kabelnoord kan bij de uitvoering van haar verplichtingen uit het Abonnement derden inschakelen.
3. Kabelnoord kan haar rechten en verplichtingen uit het Abonnement overdragen aan haar dochter- of groepsmaatschappijen of anderszins gelieerde ondernemingen.

Artikel 20 – verjaring

Alle rechtsvorderingen van de Klant op Kabelnoord uit hoofde van een Abonnement verjaren na verloop van een jaar na het ontstaan daarvan, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Artikel 21 – toepasselijk recht en geschillen

1. Geschillen tussen de Klant en Kabelnoord over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door Kabelnoord te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de Klant als door Kabelnoord aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Centrale Antenne Inrichting, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Klant zijn klacht eerst bij Kabelnoord heeft ingediend.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de Klant de klacht bij Kabelnoord indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de Klant een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Kabelnoord aan deze keuze gebonden. Indien Kabelnoord een geschil aanhangig wil maken, moet hij de Klant schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Kabelnoord dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de gewone rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.