Algemene Voorwaarden voor telecommunicatiediensten



N.V. Kabeltelevisie Noord-Oost Friesland

November 2026

kabelnoord
internet televisie telefonie

Dit zijn de Algemene Voorwaarden voor telecommunicatiediensten van N.V. Kabeltelevisie Noord-Oost Friesland, hierna te noemen Kabelnoord.

In dit document leest u wat er allemaal geregeld is als u een telecommunicatiedienst van ons afneemt.

Gedragscodes
Voor sommige diensten gelden naast deze Algemene Voorwaarden ook nog speciale gedragscodes.
Het gaat bijvoorbeeld om de informatie over internetsnelheid. U vindt deze gedragscodes op onze website.

Meer informatie
Meer informatie over onze producten en diensten en de geldende tarieven vindt u op onze website. We raden u aan regelmatig op onze website te kijken. Hebt u vragen over deze voorwaarden of wilt u meer informatie? Neem dan telefonisch of via onze website contact op met onze Klantenservice.

Onze website
Op verschillende plekken in deze voorwaarden verwijzen we naar meer informatie op onze website www.kabelnoord.nl.

pagina

Informatie die geldt voor iedere dienst die u van ons afneemt 5

1 Als u klant wilt worden **5**
1.1 Hoe wordt u klant? 5
1.2 Gegevens 5
1.3 Beoordeling van de aanvraag 5
1.4 Wanneer kunnen we uw aanvraag weigeren? 5
1.5 Bedenktijd als u uw overeenkomst via internet of telefonisch sluit 5
1.6 Overeenkomst is persoonlijk 5
2 Wanneer gaat uw abonnement in? **6**
3 Activatiekosten **6**
4 Hoe lang loopt uw overeenkomst? **6**
5 Tijdelijk stoppen van de dienstverlening **6**
6 Wijziging van de overeenkomst **6**
6.1 Wij willen de overeenkomst wijzigen 6
6.2 Zelf uw abonnement wijzigen 6
6.3 Verhuizen 6
7 Opzeggen of beëindigen van een abonnement **7**
7.1 Opzeggen van uw abonnement 7
7.2 Opzeggen als u het niet eens bent met een wijziging 7
7.3 Wanneer kunnen wij de overeenkomst beëindigen 7
7.4 Overlijden 7
8 Beschikbaarheid, onderhoud en storingen **7**
8.1 Beschikbaarheid en werking van de dienst 7
8.2 Onderhoud 7
8.3 Een storing 8
8.4 Compensatie na een storing 8
9 Verandering van een dienst **8**
10 Het gebruik van de dienst **8**
10.1 U bent verantwoordelijk voor het gebruik van uw dienst 8
10.2 Gedragsregels waar u zich aan moet houden 8
11 Tarieven **9**
11.1 Onze tarieven 9
11.2 Als uw abonnement start tussen 2 factuurperiodes 9
12 Betaling **9**
12.1 De factuur 9
12.2 Incasso en betaling 9
12.3 Als u niet op tijd betaalt 10
12.4 Als u het niet eens bent met de in rekening gebrachte bedragen 10
12.5 Producten 10
13 Aansprakelijkheid **10**
13.1 Wanneer zijn we aansprakelijk? 10
13.2 Wanneer zijn we niet aansprakelijk? 10
13.3 Wanneer bent u aansprakelijk? 10
13.4 Melden van schade 10
14 Heeft u een klacht? **10**
15 Privacy **11**
15.1 We verwerken uw gegevens om onze diensten te kunnen leveren 11
15.2 Verwerking voor commerciële doeleinden 11
15.3 Verwerking voor telefoongidsen en abonnee-informatiediensten 11
16 Veiligheid van uw diensten **11**
16.1 Wat doen wij voor uw veiligheid? 11
16.2 Wat kunt u zelf doen? 11
17 Melden van onrechtmatige informatie of overlast 12
17.1 Onrechtmatige informatie op internet 12
17.2 Telefonische overlast 12

18 Als u apparatuur van ons huurt of leent **12**
18.1 Gebruik van gehuurde of geleende apparatuur 12
18.2 Gehuurde of geleende apparatuur teruggeven bij beëindiging abonnement 12
19 Televisie kijken **12**
20 Applicaties **13**
21 Kabelnoord internet **13**
22 Kabelnoord telefonie **13**
22.1 Telefoonnummer 13
22.2 Nummerwijziging 13
22.3 Telefoongidsen en nummerinformatiediensten 13

Informatie voor als u een product van ons koopt 14

23 Voorwaarden van fabrikant 14
24 Garantie 14

Informatie die geldt voor iedere dienst die u van ons afneemt

1 Als u klant wilt worden

1.1 Hoe wordt u klant?
Alle aanbiedingen die we doen, bijvoorbeeld op onze websites, zijn vrijblijvend. Wanneer u een dienst aanvraagt sluit u daarmee nog geen overeenkomst met ons. De overeenkomst omvat minimaal de huur van een aansluiting op het netwerk en een internetabonnement en komt pas tot stand zodra we schriftelijk of elektronisch aan u hebben bevestigd dat we uw aanvraag hebben geaccepteerd.

1.2 Gegevens
Als u een aanvraag hebt gedaan voor een abonnement, beoordelen we die. Daarbij vragen we gegevens die we nodig hebben om uw aanvraag te verwerken en beoordelen. Dient u een aanvraag (mede) in namens een andere persoon bijvoorbeeld namens een vennootschap? Dan moet u ook uw vertegenwoordigingsbevoegdheid aantonen. We kunnen u dan vragen om een recent uittreksel van de Kamer van Koophandel.

1.3 Beoordeling van de aanvraag
We voeren een beoordeling uit op uw aanvraag. Het kan zijn dat we daarna twijfelen of u uw facturen kunt betalen. In dat geval kunnen we zekerheid van u vragen. Die zekerheid kan een borgstelling, bankgarantie of waarborgsom zijn.

1.4 Wanneer kunnen we uw aanvraag weigeren?
We kunnen uw aanvraag voor een abonnement in ieder geval weigeren als:
- u geen aansluiting kunt krijgen op een voor onze diensten bruikbaar netwerk. Bijvoorbeeld als u in een gebied woont waar we niet over een netwerk beschikken om u op aan te sluiten
- u minderjarig bent of geen IBAN bankrekening heeft
- uit de beoordeling blijkt dat er financiële risico's zijn die wij niet willen lopen
- aan ons blijkt dat u handelingsonbekwaam bent
- als u niet (op tijd) de gevraagde gegevens heeft aangeleverd die we nodig hebben om uw aanvraag te beoordelen
- u weigert de gevraagde zekerheid te geven
- u verplichtingen uit eerdere overeenkomsten met ons niet bent nagekomen.

Voor sommige diensten geldt dat we ze alleen kunnen leveren als u een geschikte aansluiting of de juiste apparatuur hebt. U heeft standaard een internetverbinding nodig en voor sommige van onze televisie diensten extra componenten zoals een smartcard of een digitale ontvanger. Als dit bij een bepaalde dienst zo is, geven we dat aan.

1.5 Bedenktijd als u uw overeenkomst via internet of telefonisch sluit
Als een overeenkomst telefonisch is aangevraagd, via een verkoper aan huis of door een aanvraag via www.Kabelnoord.nl, dan kunt u de aanvraag veertien kalenderdagen na de ingangsdatum daarvan (via de Klantenservice) annuleren. Als Kabelnoord op uw verzoek al is gestart met het leveren van de aangevraagde dienst(en) kan Kabelnoord in geval van een annulering zoals hier bedoeld kosten in rekening brengen. Bijvoorbeeld retour-, administratie-, installatie-, gebruiks- en abonnementskosten over de periode dat u de dienst hebt gebruikt.

1.6 Overeenkomst is persoonlijk
De overeenkomst met u is persoonlijk. U kunt deze niet zonder toestemming van Kabelnoord aan anderen overdragen.

2 Wanneer gaat uw abonnement in?

Nadat we de overeenkomst met u hebben gesloten, zorgen we ervoor dat de dienst zo snel mogelijk werkt. Het abonnement gaat pas in als de dienst werkt. Dat kan op een door ons opgegeven datum zijn maar het kan ook zijn dat we daar een later moment voor hebben afgesproken, bijvoorbeeld omdat er nog een monteur moet komen. Soms werkt de dienst al voordat we uw aanvraag hebben geaccepteerd. In dat geval gaat het om een voorwaardelijke acceptatie.

3 Activatiekosten

Als we een dienst over een vaste aansluiting leveren, kunnen we activatiekosten rekenen. Dat is een standaardvergoeding die u op onze website vindt.

4 Hoe lang loopt uw overeenkomst?

De overeenkomst voor een abonnement is een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Deze is altijd opzegbaar met een opzegtermijn van 1 maand tenzij we iets anders met u afspreken. Wanneer u alle diensten opzegt, wordt automatisch per dezelfde datum de overeenkomst voor de aansluiting beëindigd.

5 Tijdelijk stoppen van de dienstverlening

Houdt u zich niet aan de verplichtingen uit de overeenkomst? Dan kunnen we de dienst tijdelijk stoppen. Dat kan alleen als we daar goede redenen voor hebben. We laten u dit van tevoren weten, tenzij het redelijk is dat dat niet van ons gevraagd kan worden. Als u binnen de door ons gestelde termijn uw verplichtingen alsnog nakomt, starten we de dienst weer. We kunnen in dat geval kosten in rekening brengen. Ook als we de dienst tijdelijk stoppen, blijft u verplicht om de overeengekomen bedragen te betalen.

6 Wijziging van de overeenkomst

6.1 Wij willen de overeenkomst wijzigen
We kunnen de overeenkomst en de afgesproken tarieven wijzigen. Als we dat doen, laten we u dat minimaal 1 maand van tevoren weten. Ook kunnen wij de rechten en verplichtingen van de overeenkomst aan een andere partij overdragen.

6.2 Zelf uw abonnement wijzigen
U kunt Kabelnoord via de Klantenservice verzoeken om wijziging van het abonnement of de levering van een dienst of deze zelf opgeven via www.kabelnoord.nl.

6.3 Verhuizen
U stelt Kabelnoord ten minste één maand van tevoren op de hoogte van de verhuizing. Als u verhuist naar een adres binnen het gebied waar Kabelnoord zijn diensten levert, dan loopt de overeenkomst door. Dan kunnen we samen bepalen op welke datum de beschikbare diensten op het nieuwe adres worden geleverd. Verhuist u naar een perceel waar Kabelnoord geen diensten kan leveren, dan stopt de overeenkomst met inachtneming van een maand opzegtermijn.

7 Opzeggen of beëindigen van een abonnement

7.1 Opzeggen van uw abonnement
U kunt te allen tijde uw abonnement opzeggen. U moet daarbij rekening houden met de opzegtermijn van 1 maand. Als datum van opzeggen geldt de dag waarop Kabelnoord de opzegging heeft ontvangen. Kabelnoord informeert u schriftelijk of elektronisch over de ontvangst van de opzegging en van de datum waarop de levering van de dienst en het abonnement wordt beëindigd.

7.2 Opzeggen als u het niet eens bent met een wijziging
Veranderen we iets aan de Algemene Voorwaarden of aan de tarieven en bent u het niet eens met zo'n wijziging? Dan kunt u de overeenkomst zonder kosten schriftelijk of via onze klantenservice opzeggen. Dat kan met ingang van de datum waarop de wijziging ingaat. Uw opzegging moet voor de ingangsdatum van de wijziging bij ons binnen zijn.

7.3 Wanneer kunnen wij de overeenkomst beëindigen?
Bij een abonnement kunnen we uw overeenkomst opzeggen. We houden daarbij rekening met de opzegtermijn van een maand.
We kunnen de overeenkomst tussentijds beëindigen als:

- u failliet gaat of surseance van betaling voor u is aangevraagd
- voor u de toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is aangevraagd
- u handelingsonbekwaam bent, onder bewind bent gesteld of op een andere manier niet zelf meer uw geld mag beheren
- u uw verplichtingen uit deze overeenkomst of uit een andere overeenkomst met ons niet nakomt en het daardoor terecht is dat we de overeenkomst beëindigen
- u een betalingsherinnering van ons hebt gekregen en u ook binnen de daarin genoemde termijn niet hebt betaald.

7.4 Overlijden
Als een klant overlijdt vervalt automatisch de overeenkomst. Op grond van een schriftelijke, telefonische of elektronische melding van overlijden wordt de overeenkomst per datum melding beëindigd.

8 Beschikbaarheid, onderhoud en storingen

8.1 Beschikbaarheid en werking van de dienst
We doen ons best om ervoor te zorgen dat onze dienstverlening zo goed mogelijk verloopt. Maar het is technisch onmogelijk om elke storing of beperking van onze dienstverlening te voorkomen. U hebt een apparaat nodig om onze diensten te kunnen gebruiken. Apparaten hebben verschillende mogelijkheden. Wat een apparaat kan, kan ook gevolgen hebben voor wat u met onze diensten kunt doen. Zo kunnen niet alle tv's HD-kwaliteit uitzenden, ook al is de zender in HD-kwaliteit. Of een tablet kan een trage verbinding hebben door een verouderde WiFichip, terwijl onze verbinding wel goed werkt.

8.2 Onderhoud
Als het netwerk wordt onderhouden, kan het nodig zijn dat tijdelijk (een deel daarvan) buiten gebruik wordt gesteld. Dit kan gevolgen voor u hebben, bijvoorbeeld omdat u uw dienst tijdelijk niet of niet volledig kunt gebruiken. Natuurlijk beperken we dit tot het minimum. Is het toch nodig om het netwerk buiten gebruik te stellen en heeft dit merkbare gevolgen voor u? Dan maken we dit op tijd bekend, tenzij dat niet kan.

8.3 Een storing
Merkt u dat uw dienst niet goed werkt? Meld dat dan zo snel mogelijk aan ons. Zodra storingen bij ons bekend zijn, onderzoeken we ze en proberen we ze zo snel mogelijk te verhelpen. Het kan zijn dat we uw medewerking nodig hebben bij ons storingsonderzoek. U bent dan verplicht om mee te werken.
We betalen in principe de kosten van een storingsonderzoek en het oplossen van de storing. Blijkt uit ons onderzoek dat de storing zit in apparatuur die u op ons netwerk hebt aangesloten? En gaat het om

apparatuur die niet door ons is geleverd maar door u zelf uitgekozen? Of dat de storing is ontstaan door u, door iets waar u iets aan had kunnen doen of door iets wat toch voor uw rekening komt? Dan kunnen we de kosten bij u in rekening brengen.

8.4 Compensatie na een storing
Hebt u een door ons geleverde openbare elektronische communicatiedienst door een storing meer dan 12 uren achter elkaar niet kunnen gebruiken? Dan hebt u recht op een compensatie. De compensatie is in de telecomwet vastgelegd en bedraagt een dertigste deel van de maandelijkse vaste abonnementsvergoeding per 24 uur. De minimale compensatie is in alle gevallen € 1,00.

9 Verandering aan een dienst

We kunnen een dienst veranderen of beëindigen om bedrijfseconomische redenen. Dat kunnen we ook doen omdat we dan voldoen aan regels die in of volgens de wet gesteld worden. En/of zodat we blijven voldoen aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek. We doen ons best om wijzigingen door te voeren zonder dat dat gevolgen heeft voor de dienst en de door u gebruikte apparaten. Als dat niet kan en als we voorzien dat de wijziging gevolgen voor u heeft, laten we u dat vooraf weten. Dat doen we zo snel mogelijk en in ieder geval een maand van tevoren. Denken we dat een wijziging grote gevolgen voor u kan hebben? Dan nemen we, als dat kan, een langere termijn. We laten u dan minimaal 3 maanden van tevoren weten dat we met de dienst stoppen. Als dat kan, bieden we u een vervangende dienst. Uw abonnement eindigt uiterlijk op de datum waarop we met de dienst stoppen.

10 Het gebruik van de dienst

10.1 U bent verantwoordelijk voor het gebruik van uw dienst
Als u een dienst van ons afneemt, bent u als klant verantwoordelijk voor het gebruik. Ook als iemand anders uw dienst gebruikt en u dat niet weet of er geen toestemming voor hebt gegeven. Alle kosten door het gebruik van uw dienst betaalt u. Heeft het elektronisch communicatieverkeer er last van dat u de dienst gebruikt? Of van apparaten die u hebt aangesloten en die niet door ons geleverd zijn maar door u uitgekozen? Bijvoorbeeld omdat zij storing veroorzaken? Dan bent u verplicht om de instructies op te volgen die we u geven. Als die instructies financiële gevolgen hebben, moet u die accepteren.

10.2 Gedragsregels waar u zich aan moet houden
Het is belangrijk dat u zich aan de volgende regels houdt:

- Onze diensten zijn bestemd voor eigen, redelijk en normaal gebruik. Daarmee bedoelen we persoonlijk gebruik voor privédoeleinden. We vertrouwen erop dat u onze diensten alleen op die manier gebruikt.
- Op alle ontvangen programma's en (informatie)diensten rusten intellectuele eigendomsrechten. Dat betekent dat u de inhoud niet mag kopiëren of aan anderen doorgeven. Als u dat toch doet dan bent u daarvoor aansprakelijk tegenover ons en andere rechthebbenden.
- U mag alleen apparaten aansluiten die voldoen aan de wettelijke vereisten die voor apparaten gelden. Bijvoorbeeld eisen op het gebied van veiligheid. Zo brengt u de werking van ons netwerk niet in gevaar.
- We vertrouwen erop dat u onze medewerkers altijd met respect behandelt.
- We vertrouwen erop dat u de dienst niet gebruikt op een manier die strafbaar is of onrechtmatig tegenover ons en/of een ander persoon of bedrijf. Strafbaar en/of onrechtmatig gebruik zijn:
  - versturen van spam
  - openbaar maken of verspreiden van kinderporno of andere strafbare porno
  - verspreiden van (computer)virussen of andere bestanden die de (goede) werking van onze software of die van anderen kunnen beschadigen
  - bedreigen van personen
  - illegaal downloaden

- zonder toestemming het adres van iemand gebruiken waardoor het lijkt alsof u de afzender van een bepaald bericht bent
- iemand anders lastigvallen of inbreuk maken op de rechten en het persoonlijk leven van iemand anders
- storingen of overlast veroorzaken
- hacken
- inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van ons en/of derden
- een dienst commercieel exploiteren
- via het netwerk verspreide radio- en televisiesignalen aan anderen (laten) doorgeven
- onbevoegde toegang geven tot het netwerk of een dienst
- uw nummer gebruiken op een manier die in strijd is met de wettelijke regels die voor het gebruik van nummers gelden.

Houdt u zich niet aan deze regels voor redelijk gebruik van uw dienst? Dan kunnen we maatregelen treffen. Bijvoorbeeld het tijdelijk stopzetten van de dienst of het opzeggen van de overeenkomst.

11 Tarieven

11.1 Onze tarieven
Voor de diensten die u bij ons afneemt betaalt u de vastgestelde tarieven. Onze tarieven vindt u onder andere op onze website. De tarieven kunnen bestaan uit de volgende bedragen:

- een eenmalig bedrag, bijvoorbeeld activatiekosten
- een bedrag dat u periodiek betaalt, vaak per maand, bijvoorbeeld abonnementsgeld
- vergoedingen voor het gebruik van de dienst, bijvoorbeeld als u belt.

Bij het vaststellen van de bedragen die u aan ons moet betalen, zijn onze gegevens beslissend, tenzij u aantoont dat onze gegevens niet kloppen. Bij het vaststellen van deze gegevens zijn we zo zorgvuldig als u van ons kunt verwachten.

11.2 Als uw abonnement start tussen 2 factuurperiodes
We hebben vaste factuurmomenten in een maand. Ligt het moment van activatie van de dienst tussen 2 factuurmomenten? Dan brengen we voor elke dag dat het abonnement van kracht was 1/30e deel van het maandbedrag in rekening.

12 Betaling

12.1 De factuur
Indien u dat met ons heeft afgesproken, krijgt u van ons een digitale factuur op een vast terugkerend moment. We kunnen kosten in rekening brengen als we u op een andere manier dan digitaal een factuur sturen. Bijvoorbeeld als we u een factuur per post sturen.

12.2 Incasso en betaling
Het bedrag dat u ons moet betalen, schrijven we van uw rekening af via automatische incasso. Tenzij we iets anders met u hebben afgesproken. Maandbetalingen schrijven we rond de 22-ste van de maand van uw bankrekening af. Deze datum geldt tevens als betaaldatum. We kunnen vragen dat u eenmalige vergoedingen en abonnementsgeld vooruitbetaalt. In bijzondere gevallen kunnen we tussentijds bedragen in rekening brengen. Bijvoorbeeld als u een bepaalde dienst in een korte periode bovengemiddeld veel hebt gebruikt.

12.3 Als u niet op tijd betaalt
Als de inning van de automatische incasso mislukt, krijgt u een betalingsherinnering. Hebt u niet betaald als de termijn in die betalingsherinnering voorbij is? Dan krijgt u een tweede herinnering. Als na afloop van de daarin gestelde betalingstermijn nog geen betaling heeft plaatsgevonden, krijgt u een afsluitbericht.

Daarna zetten we de dienst uit. We brengen u dan ook de afsluitkosten, incassokosten en de wettelijke rente in rekening.

12.4 Als u het niet eens bent met de in rekening gebrachte bedragen
Bent u het niet eens met de bedragen die we u in rekening brengen? Dan moet u dat binnen 30 dagen na de incassodatum aan ons laten weten. Als die 30 dagen voorbij zijn, gaan we ervan uit dat u het eens bent met de factuur. Bent u consument? En kon u niet eerder ontdekken dat de factuur niet klopte? Dan houden we u niet aan die 30 dagen.

12.5 Producten
Als u producten bij ons heeft aangeschaft, dan krijgt u daarvoor een factuur. Het bedrag van deze factuur schrijven we eenmalig van uw bankrekening af, tenzij we dat anders met u hebben afgesproken.

13 Aansprakelijkheid

13.1 Wanneer zijn we aansprakelijk?
We zijn alleen aansprakelijk voor schade als die schade is ontstaan door een tekortkoming bij de uitvoering van een abonnement of de levering of installatie van de diensten die volgens de wet of volgens de geldende opvatting aan ons toerekenbaar is. Veroorzaken we schade met opzet of omdat we roekeloos zijn en terwijl we weten dat de schade daaruit zou ontstaan? Dan zijn we wel volledig aansprakelijk.
De aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal € 2.500.000 per schadegeval.

13.2 Wanneer zijn we niet aansprakelijk?
We zijn niet aansprakelijk voor schade die hierboven niet genoemd wordt. Gebruikt u de dienst voor uw beroep of bedrijf? Dan zijn we niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals bijvoorbeeld winst of besparingen die u misloopt, verlies of misbruik van gegevens, leegloop van personeel, goodwill of boetes en vergoedingen die u aan anderen moet betalen. Fouten van andere aanbieders kunnen ons niet aangerekend worden. Bijvoorbeeld aanbieders van contentdiensten, zoals apps en televisiediensten.

13.3 Wanneer bent u aansprakelijk?
U bent aansprakelijk voor schade als die schade is ontstaan door een tekortkoming die volgens de wet of volgens de geldende opvatting aan u toe te rekenen is. Bent u consument, dan bent u alleen aansprakelijk voor bedrijfs- of gevolgschade van ons als die schade met opzet is ontstaan of door roekeloosheid en terwijl u wist dat die schade daaruit zou ontstaan. Zijn er anderen die vinden dat ze recht op schadevergoeding hebben door het gebruik dat van uw diensten is gemaakt? Dan vrijwaart u ons daartegen.

13.4 Melden van schade
Schade, ook aan van ons gekochte producten, moet u zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 4 weken na levering, schriftelijk aan ons doorgeven. Als u dat niet binnen die termijn doet, hebt u geen recht op een vergoeding. Voor consumenten geldt dit niet als u duidelijk maakt dat u niet op tijd of schriftelijk had kunnen reageren.

13.5 Overmacht
Soms kan Kabelnoord niet voldoen aan de verplichtingen omdat niet door ons te beïnvloeden machten dat verhinderen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan natuurrampen of langdurige stroomstoringen. Kabelnoord doet dan een beroep op overmacht. Gedurende de periode waarin wij ons beroepen op overmacht, bent u niet verplicht om te betalen voor de afgenomen diensten. Als de overmacht langer dan 30 dagen duurt hebben wij het recht de overeenkomst te beëindigen. We stellen u dan schriftelijk op de hoogte.

14 Heeft u een klacht?

Bent u consument? Dan kunt u een klacht over hoe de overeenkomst tot stand komt of uitgevoerd wordt, indienen bij de Geschillencommissie NLconnect Internet, TV en Bellen. Dat kunt u alleen doen binnen 12 maanden nadat het meningsverschil is ontstaan.
Voordat u naar de Geschillencommissie NLconnect Internet, TV en Bellen gaat, moet u eerst uw klacht bij ons indienen. Hoe u dat doet, staat op onze website. Als u niet eerst uw klacht bij ons meldt, neemt de Geschillencommissie NLconnect Internet, TV en Bellen uw klacht niet in behandeling. We kunnen

een geschil alleen bij de Geschillencommissie NLconnect Internet, TV en Bellen aanbrengen als u hebt aangegeven dat u dat goed vindt.

De Geschillencommissie NLconnect Internet, TV en Bellen behandelt meningsverschillen volgens een reglement. Als u daar om vraagt, krijgt u dat reglement toegestuurd. De beslissingen van de Geschillencommissie NLconnect Internet, TV en Bellen gelden als bindend advies. Dat betekent dat u niet in hoger beroep kunt gaan tegen een beslissing van de Geschillencommissie NLconnect Internet, TV en Bellen. Wel kunt u het bindend advies achteraf laten toetsen door de rechter. Als u een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie NLconnect Internet, TV en Bellen betaalt u daar een vergoeding voor.

U kunt uw klacht direct voorleggen bij de Geschillencommissie NLconnect Internet, TV en Bellen, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. U kunt geschillen ook voorleggen aan de rechter. Het is aan u of u voor de Geschillencommissie of voor de rechter kiest. Op uw overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

15 Privacy

15.1 We verwerken uw gegevens om onze diensten te kunnen leveren
Als we onze dienstverlening uitvoeren, verwerken we uw gegevens. Bijvoorbeeld uw persoons-, verkeers- en locatiegegevens. We houden ons daarbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en Hoofdstuk 11 van de Telecommunicatiewet. U vindt deze onder andere op www.overheid.nl. Hoe we uw gegevens verwerken en beschermen en welke keuzes u daarin kunt maken, staat in ons privacy statement. U vindt het privacy statement op onze website. We kunnen het privacy statement aanpassen als er nieuwe ontwikkelingen zijn. We raden u aan het privacy statement regelmatig te lezen. Zo weet u hoe we uw gegevens verwerken en beschermen.

15.2 Verwerking voor commerciële doeleinden
We verwerken uw persoonsgegevens voor eigen gebruik om bijvoorbeeld de juiste productinformatie te kunnen geven. We verwerken ze niet voor commerciële, ideële en liefdadigheidsdoelen.

15.3 Verwerking voor telefoongidsen en abonnee-informatiediensten
We kunnen uw persoonsgegevens aan aanbieders van papieren en elektronische telefoongidsen en aan aanbieders van abonnee-informatiediensten geven. Zij kunnen deze gegevens gebruiken voor het uitgeven van gidsen en abonnee informatiediensten. We doen dit alleen als u bij ons hebt aangegeven dat u dit wilt.

16 Veiligheid van uw diensten

16.1 Wat doen wij voor uw veiligheid?
We nemen alle technische en organisatorische maatregelen die nodig zijn om het netwerk en onze diensten zo goed mogelijk te beveiligen. We filteren e-mailberichten op spam en virussen. Als we een reden hebben om aan te nemen dat een voor u bedoeld e-mailbericht een spambericht is of een virus heeft, kunnen we dit bericht tijdelijk verplaatsen en/of verwijderen. We doen ons best om alle spamberichten en virussen uit de voor u bedoelde e-mailberichten te filteren. Ook doen we ons best om alleen spamberichten of berichten met een virus te verplaatsen of te verwijderen. We kunnen niet garanderen dat alle spamberichten en virussen worden verplaatst of verwijderd. Of dat er nooit een bericht wordt verplaatst of verwijderd dat geen spambericht is of geen virus heeft. Neemt u een dienst van ons af? Dan stemt u ermee in dat we software gebruiken waarmee we voor u bestemde e-mailberichten filteren op spam en virussen.

16.2 Wat kunt u zelf doen?
We bieden verschillende telecommunicatiediensten aan. Als u deze diensten gebruikt, kunnen daar soms veiligheidsrisico's aan zitten. Bijvoorbeeld vanwege de beveiliging van de apparatuur die u gebruikt. Een actueel overzicht van bijzondere risico's en adviezen om die risico's te beperken vindt u op onze website. U bepaalt zelf of u wel of niet iets met deze adviezen doet.

17 Melden van onrechtmatige informatie of overlast

17.1 Onrechtmatige informatie op internet
Ziet u onrechtmatige of strafbare informatie op internet? Dan kunt u dat bij ons melden. Als iemand anders een klacht heeft over onrechtmatige of strafbare informatie die u hebt verspreid, kan hij of zij dat bij ons melden. Alle klachten hierover behandelen we volgens de procedure in de Gedragscode notice-and-takedown. In die gedragscode staat welke procedure we volgen als er een klacht wordt ingediend en welke maatregelen we kunnen nemen. Zo kunnen we bijvoorbeeld informatie ontoegankelijk maken of verwijderen. Of, onder voorwaarden, uw naam, adres en woonplaats aan anderen geven. U vindt de gedragscode op noticeandtakedowncode.nl.

17.2 Telefonische overlast
Als iemand u telefonisch lastigvalt, kunt u dat bij de politie melden. Valt u iemand anders telefonisch lastig? Dan kan die ander dat ook melden. Mocht de politie besluiten tot nader onderzoek, dan werken wij daaraan mee. De procedures die daarbij in acht worden genomen, staan vermeld in het Besluit verstrekking gegevens telecommunicatie, te vinden op de Wettenbank van www.overheid.nl.

18 Als u apparatuur van ons huurt of leent

18.1 Gebruik van gehuurde of geleende apparatuur
Apparaten die we aan u verhuren of te leen geven, blijven ons eigendom. Bijvoorbeeld een tv-ontvanger. U mag deze alleen gebruiken voor uw gebruik van de dienst. We gaan ervan uit dat u zorgvuldig omgaat met de apparaten die we u lenen of aan u verhuren. Dat betekent onder andere dat u ervoor zorgt dat de apparaten niet worden beschadigd en dat u geen wijzigingen aanbrengt aan apparaten. Ook mag u ze niet laten gebruiken door iemand anders buiten uw huishouden. Als er iets met een apparaat gebeurt, bent u daarvoor verantwoordelijk. Reparaties aan apparaten mogen alleen worden uitgevoerd door ons of een door ons ingeschakeld bedrijf. Is een reparatie nodig omdat u zich niet hebt gehouden aan onze regels? Dan betaalt u de kosten voor de reparatie of vervanging. Zegt een ander dat hij recht heeft op de apparaten? Of wil hij maatregelen treffen zoals inbeslagneming? Dan moet u ons dat direct laten weten. U moet die ander ook direct laten weten dat de apparaten ons eigendom zijn.

18.2 Gehuurde of geleende apparatuur teruggeven bij beëindiging van uw abonnement
Is uw overeenkomst beëindigd? Dan moet u de gehuurde of geleende apparaten binnen een maand onbeschadigd aan ons teruggeven. Doet u dit niet, dan kunnen we de vervangingswaarde in rekening brengen. (Let op: het glasvezelaansluitpunt hoort bij de woning en moet daar blijven hangen).

19 Televisie kijken

Actuele informatie over de samenstelling van de televisiepakketten vindt u op onze website www.kabelnoord.nl. Om de zenders die ongecodeerd worden doorgegeven, te kunnen bekijken moet u een geschikt televisietoestel of een losse DVB-C ontvanger hebben. Om de overige televisiezenders te kunnen bekijken moet u een digitale ontvanger met (ingebouwde) smartcard hebben of een door ons verstrekte interactieve ontvanger. De smartcard is persoonlijk en niet overdraagbaar aan iemand anders. Bent u de smartcard kwijt of is deze beschadigd? Dan meldt u dat aan onze klantenservice. Bij een abonnement voor televisiediensten kunt u een of meer interactieve ontvangers van Kabelnoord huren. Deze ontvangers blijven eigendom van Kabelnoord. U mag geen veranderingen aan de smartcard of de interactieve ontvanger (laten) aanbrengen of daaraan reparaties (laten) verrichten. Het totaal van de combinatie van digitale ontvangers (met ingebouwde smartcard) en losse smartcards is maximaal vijf (afhankelijk van het gebruikte netwerk).

U mag de programma's voor eigen gebruik opnemen. U bent zelf verantwoordelijk voor de gemaakte opnames. Voor een goede werking is het belangrijk dat u onze instructies over het gebruik en het activeren van de smartcard opvolgt.

20 Applicaties

U kunt gebruik maken van onze Kabelnoord Applicatie voor online TV kijken via een daarvoor geschikte digitale ontvanger en andere geschikte apparaten, zoals smartphones, computers en tablets. U moet dan wel een televisieabonnement hebben afgesloten en over een internetverbinding beschikken. U mag uw inloggegevens van de applicatie niet aan anderen dan gezins- of huisgenoten geven. Een applicatie kan tegelijkertijd door maximaal 3 verschillende apparaten worden gebruikt.

21 Kabelnoord internet

U heeft toegang tot Kabelnoord internet nadat het modem bij u thuis is geïnstalleerd. Voor de optimale werking van Kabelnoord internet moet uw apparatuur aan minimumeisen voldoen. Deze vindt u op www.Kabelnoord.nl. Als u kiest voor een basisinstallatie, verricht Kabelnoord alle voor de toegang tot Kabelnoord internet benodigde installatiewerkzaamheden. Kiest u voor een DHZ- installatie, dan doet u zelf de benodigde installatiewerkzaamheden. U krijgt van Kabelnoord een e-mail-account dat kan worden benaderd via POP, webmail of iMap. Als u uw abonnement opzegt, wordt zes maanden na afloop van het abonnement het e-mail-account en de betreffende inhoud automatisch verwijderd en kan dat e-mailaccount niet meer worden benaderd of geactiveerd. De internetsnelheden hangen af van veel factoren. Wilt u weten waar u recht op heeft? Meer informatie over internetsnelheden vindt u op de website onder “eerlijk over internetsnelheid”.

22 Kabelnoord telefonie

22.1 Telefoonnummer
U krijgt van Kabelnoord een telefoonnummer bij het aangaan van een abonnement op Kabelnoord telefonie. Als u liever uw oude nummer wilt behouden, dan kunt u dat aangeven. Dit kan niet altijd; bijvoorbeeld als u verhuist naar een regio met een ander netnummer, krijgt u altijd een ander telefoonnummer. Als u uw telefoonabonnement bij ons opzegt, kunt u uw nummer soms meenemen naar een andere dienstenaanbieder. Deze kan dat voor u regelen.

22.2 Nummerwijziging
We kunnen een telefoonnummer wijzigen als:

- er wijzigingen zijn in een nationaal nummerplan
- de Autoriteit Consument en Markt iets verandert in de nummertoewijzing
- er wijzigingen zijn in een dienst
- er andere gevallen zijn die een nummerwijziging nodig maken

Wijzigen we een nummer? Dan laten we dit 3 maanden van tevoren weten, tenzij dat niet kan.

22.3 Telefoongidsen en nummerinformatiediensten
Hebt u een telefoondienst van ons? Dan kunt u vermeld worden in de telefoongids en opgenomen worden in nummerinformatiediensten. Wilt u hierin iets wijzigen dan kunt u dat doen op mijnnummervermelding.nl.

Informatie voor als u een product van ons koopt

U kunt bij Kabelnoord ook beperkt producten kopen. Dat kan aan de balie van ons kantoor (alleen smartcards en snoertjes), en wanneer een monteur bij u thuis iets installeert in uw eigen huisinstallatie. U ontvangt van hem in dat geval een kostenopgave en u tekent voor correcte ontvangst en installatie. U betaalt aan de balie met uw pinpas, voor de huisinstallatie sturen we u een factuur.

23 Voorwaarden van fabrikant

Voor producten die Kabelnoord van derde partijen inkoopt, kunnen aanvullende voorwaarden gelden. Bijvoorbeeld de voorwaarden voor de fabrieksgarantie of de licentievoorwaarden bij softwarepakketten.

Deze aanvullende voorwaarden worden, indien van toepassing, bij de levering meegedeeld.

24 Garantie

Op de meeste producten die Kabelnoord aanbiedt, wordt door Kabelnoord garantie verleend. Deze garantie is gelijk aan de garantie van de fabrikant/leverancier. Op onze werkzaamheden geldt een garantietermijn van 4 weken. Als het om een aankoop door een consument gaat, is de wettelijke regeling uit artikel 7:17 Burgerlijk Wetboek (conformiteit) van toepassing.