

Onze Algemene Voorwaarden

Welkom bij Ziggo!

Het netwerk dat werkt voor jou, zodat jij verbonden bent met alles wat je wilt

We vinden het belangrijk dat jij blij met ons bent. En wij met jou. Daarom maken we heldere afspraken. Die vind je in dit document.

Voor jou de korte versie

Onze algemene voorwaarden zijn de afspraken die we samen maken als je bij ons iets bestelt. Dat zijn er nogal wat. In deze samenvatting vind je alvast de belangrijkste punten. Als er een verschil is tussen deze samenvatting en de uitgebreide voorwaarden verderop, dan gelden de uitgebreide voorwaarden. Maar we hebben ze goed leesbaar gemaakt, zodat je precies weet waar je aan toe bent.

het **altijd helder** netwerk

ziggo



Vanaf dit moment zijn we verbonden

Totstandkoming overeenkomst

Looptijd en verlenging

We spreken duidelijk af hoe lang jouw overeenkomst duurt. Dat is de minimumduur. Als die voorbij is, verlengen we automatisch en mag jij elke maand opzeggen.

Wil je je abonnement na de minimumduur stoppen? Geef het een maand van tevoren aan, en we regelen het voor je. Al blijven we liever met je verbonden!

Bedenktijd

Ben je niet in een winkel klant van ons geworden, maar bijvoorbeeld via de telefoon, aan de deur of online? Dan heb je veertien dagen bedenktijd waarin je gratis kan opzeggen.



Samen houden we het netjes

Gebruik

Eigen verantwoordelijkheid

Binnen jouw abonnement kun je van alles bestellen. Denk aan films of streamingdiensten. Maak je daar vanuit jouw account kosten voor? Dan moet jij die zelf betalen. Ook als iemand anders iets bestelde.

Eerlijk gebruik

We gaan ervan uit dat je onze diensten op een eerlijke manier gebruikt. Met eerlijk gebruik bedoelen we onder andere dat je het alleen gebruikt waar het voor bedoeld is. (Niet delen met je burens dus hè).



Omdat we je altijd het beste gunnen

Wijzigingen

Aanpassingen

We kijken steeds hoe we jou het beste aanbod kunnen geven. Dus af en toe verandert er wat terwijl je klant bent bij ons. Misschien heb je een nieuwere versie van je mediabox nodig. En we proberen altijd de beste content voor je in te kopen. Dus ons aanbod kan van tijd tot tijd wisselen.

Prijswijzigingen

We mogen onze prijzen verhogen, bijvoorbeeld door inflatie. In sommige situaties kunnen de prijzen wijzigen, bijvoorbeeld doordat we onze diensten uitbreiden of verbeteren.

Opzeggen bij wijzigingen

Verandert er iets, dan hoor je het op tijd van ons. Soms mag je opzeggen als je het niet eens bent met een wijziging. Vinden we natuurlijk niet leuk maar wat jij wil, staat voorop.



Als het net even anders loopt

Aansprakelijkheid

We doen ons best om jou zorgeloos verbonden te houden. Bijvoorbeeld met onze Wifi-garantie. Maar soms loopt het net even anders.

Storing in ons netwerk?

Die lossen we natuurlijk zo snel mogelijk op. Duurt de storing in ons netwerk langer dan 12 uur? Dan heb je recht op een vergoeding. Die moet je wel zelf aanvragen.

Een ongeluk zit in een klein hoekje

Maken wij iets stuk? Door bijvoorbeeld een monteur die per ongeluk een vaas omstoot? Dan zoeken we natuurlijk samen naar een oplossing!

Goed om
te weten

Onze voorwaarden gelden niet voor diensten van andere bedrijven, zoals streamingdiensten. Die betaal je soms via ons. Maar zij maken hun eigen afspraken met jou.

Ben je een zakelijke klant? Dan gelden er extra regels voor jou. Deze regels zijn natuurlijk terug te vinden in de uitgebreide voorwaarden.

We houden het graag overzichtelijk

Inhoudsopgave

1.	Dit geldt voor ons allebei	4
2.	Vanaf dit moment zijn we verbonden	5
3.	De keuze is altijd aan jou	5
4.	Zo houden we het samen eerlijk	6
5.	Zo regelen we de betaling	7
6.	Gaat iets mis? Lossen we op	7
7.	Blijf gezellig hangen	8
8.	Als we (tijdelijk) stoppen	8
9.	Als het allemaal net even anders loopt	9
10.	Als er dingen moeten veranderen	9
11.	We hoeven het niet altijd eens te zijn	10
12.	Speciaal voor zakelijke klanten	10
13.	We houden van combinaties	11
14.	Van alles en nog wat	11
15.	Laat de monteur niet in de kou staan	12
16.	Alles wat je wil binnen handbereik	12
17.	Je e-mail goed geregeld	13
18.	Streamen met verstand	13
19.	Gewoontedier? Mag hoor.	13

Heb je even?

Super dat je al tot hier hebt doorgelezen.

Dat betekent dat je graag wil weten hoe het precies zit met jouw rechten en plichten. En natuurlijk die van ons. In dit document met algemene voorwaarden voor Consumenten en Kleinzakelijk, staat alles wat we samen afgesproken hebben in jouw overeenkomst. Met duidelijke kopjes. Dan vind je lekker snel wat je zoekt.

Nog even dit

Als we in deze algemene voorwaarden spreken van we, wij of ons, dan hebben we het over Ziggo B.V. (KvK nummer 37026706) of Ziggo Services B.V. (KvK-nummer 62393944) beide gevestigd aan de Boven Vredenburgpassage 128, 3511 WR, Utrecht. In jouw overeenkomst staat met welke van deze partijen jij een overeenkomst sluit.

1. Dit geldt voor ons allebei **Toepasselijkheid**

-
- | | |
|-------------|--|
| 1.1. | Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alles wat we aanbieden, alle overeenkomsten die wij met je sluiten, en op iedere levering en het gebruik van onze diensten en producten |
|-------------|--|
-
- | | |
|-------------|--|
| 1.2. | Je kunt via ons overeenkomsten sluiten met andere partijen (bijvoorbeeld voor streamingdiensten). Wij kunnen voor deze partijen de betaling innen, maar wij zijn geen partij bij jouw overeenkomst met deze partijen. Deze algemene voorwaarden zijn dan ook niet van toepassing op jouw gebruik van de diensten van derden. |
|-------------|--|
-
- | | |
|-------------|---|
| 1.3. | Als je een zakelijke dienst bestelt of gebruikt, gelden op sommige onderdelen specifieke voorwaarden. Ook kunnen bepaalde artikelen niet, of niet geheel van toepassing zijn. Dit werken we nader uit in artikel 12 |
|-------------|---|
-

Het algemene deel

Jij kan niet wachten om onze diensten of producten te gebruiken. Wij popelen om jou te verbinden met alles wat je wil. In dit gedeelte staan de 'algemene' dingen die je moet weten. Wanneer kun je starten met internetten, tv-kijken of bellen? Hoe helpen we jou bij een storing? Je leest het allemaal hier.

2. Vanaf dit moment zijn we verbonden

De totstandkoming van de overeenkomst

-
- 2.1.** Al onze aanbiedingen zijn vrijblijvend. Je zit pas ergens aan vast als we met jou een overeenkomst hebben gesloten. Als je bij ons producten of diensten bestelt is dit een aanvraag. Bij de aanvraag moet je een aantal gegevens invullen die wij nodig hebben voor de overeenkomst. Denk bijvoorbeeld aan je naam, adres, e-mailadres, geboortedatum en rekeningnummer. Je staat ervoor in dat je alle door ons gevraagde informatie volledig en naar waarheid hebt verstrekt.
-
- 2.2.** Wij zijn niet verplicht om een aanvraag te accepteren. Ook kunnen wij extra voorwaarden stellen voor acceptatie. Als we redenen hebben om te twijfelen of jij jouw facturen kunt betalen, kunnen we je vragen om zekerheid of om vooruit te betalen. Als we je aanvraag afwijzen of extra voorwaarden hebben, krijg je dit natuurlijk van ons te horen. Wil je weten waarom we jouw aanvraag hebben afgewezen, dan kun je contact met ons opnemen.
-
- 2.3.** We hebben pas samen een overeenkomst als wij de aanvraag hebben geaccepteerd. Hiervan is sprake als we jou een bestelbevestiging hebben gestuurd. Als wij jouw aanvraag accepteren, doen we dat onder de opschortende voorwaarde dat er geen belemmeringen zijn om jou de dienst tegen redelijke kosten te kunnen leveren. Een voorbeeld van dit soort belemmeringen is dat wij geen toegang krijgen tot netwerken of ruimtes van anderen.
-
- 2.4.** Wij kunnen op verschillende manieren contact hebben met elkaar. Een van de mogelijkheden is via Mijn Ziggo. We kunnen het gebruik van Mijn Ziggo verplicht stellen voor bepaalde communicatie. Als we dat doen, zullen wij jou daarvan tijdig op de hoogte brengen.
-

3. De keuze is altijd aan jou

Bedenktime

-
- 3.1.** Ben je niet in een winkel klant van ons geworden, maar bijvoorbeeld via de telefoon, aan de deur of online? Dan heb je herroepingsrecht. Dit betekent dat je binnen veertien kalenderdagen de overeenkomst kunt herroepen. In sommige gevallen mag dat niet. Dat geven we dan aan. Herroepen kan online, via de klantenservice, of via het modelformulier.
-
- 3.2.** De herroepingstermijn eindigt veertien kalenderdagen na:
- a De datum waarop onze overeenkomst tot stand komt; als het gaat om een overeenkomst voor een dienst
 - b De dag waarop jij het (laatste) product hebt ontvangen; als het gaat om een overeenkomst voor de aankoop van een product. Of als het gaat om een overeenkomst voor een dienst plus de aankoop van een product
-

-
- 3.3.** Je moet de ontvangen producten binnen veertien kalenderdagen na herroeping aan ons terugsturen op het in het retourformulier genoemde adres. Als je de producten al hebt gebruikt voor een ander doel dan dat nodig was om de aard, de kenmerken en werking van de producten vast te stellen, kunnen wij jou kosten voor waardevermindering in rekening brengen. Wij kunnen de kosten voor de retourzending bij jou in rekening brengen. Als je ontvangen producten niet terugstuurt, moet je hiervoor betalen. Hoeveel je dan moet betalen, staat op [ziggo.nl/tarieven](https://www.ziggo.nl/tarieven).
-
- 3.4.** Als wij, omdat jij dit gevraagd hebt aan ons, direct zijn gestart met het leveren van de diensten kunnen wij bij herroeping een evenredige vergoeding in rekening brengen.
-
- 3.5.** Als we de producten hebben ontvangen, of een bewijs dat je ze hebt verstuurd, storten we binnen veertien dagen het bedrag terug dat jij te veel hebt betaald. Dat doen we op het rekeningnummer dat bij ons bekend is. Als je de producten terug hebt gestuurd met een bezorgmethode waarvoor extra kosten gelden (bijvoorbeeld als aangetekend pakket), dan krijg je die extra bezorgkosten niet teruggestort van ons.
-

4. Zo houden we het samen eerlijk

Levering en gebruik van de diensten

-
- 4.1.** Elke dienst heeft een datum waarop deze actief wordt en vanaf welk moment wij de dienst zullen gaan leveren. Dit noemen we de ingangsdatum. Voor diensten waarvoor je een abonnement afsluit is de ingangsdatum de datum die wij aan jou hebben bevestigd, tenzij voor de ontvangst van de diensten activatie en installatie vereist is. In dat geval is de ingangsdatum de dag van installatie en activatie, maar in ieder geval veertien dagen nadat jij de benodigde producten hebt ontvangen. Wij proberen op de overeengekomen datum te leveren, maar levertermijnen zijn altijd indicatief.
-
- 4.2.** Jij bent zelf altijd verantwoordelijk voor het gebruik van de diensten die je bij ons afneemt, ook als anderen dan jijzelf hiervan gebruik maken. Hierbij maakt het niet uit of dit bevoegd of onbevoegd gebeurt. Jij blijft verantwoordelijk. Je kunt via onze diensten toegang krijgen tot diensten van anderen waarvoor hun algemene voorwaarden en tarieven gelden. Als anderen kosten bij ons in rekening brengen als gevolg van jouw gebruik van zulke diensten, zullen we deze bij jou in rekening brengen en moet jij deze betalen.
-
- 4.3.** Je hebt er recht op dat alles wat je bij ons koopt, goed werkt en zo is zoals we hebben afgesproken. Op jouw beurt moet jij je houden aan de handleidingen en instructies die je van ons krijgt, als je een dienst of product van ons installeert of gebruikt.
-
- 4.4.** We leveren onze diensten onder de voorwaarde dat jij deze op een eerlijke manier gebruikt en je niet als een onredelijke gebruiker gedraagt. Dit noemen we 'fair use'. Fair use houdt onder andere in dat:
- a je de diensten niet commercieel gebruikt.
 - b je de diensten alleen gebruikt waarvoor deze zijn bedoeld, en niet gebruikt op een manier die in strijd is met de wet.
 - c je geen overbelasting van ons netwerk of overlast voor andere gebruikers veroorzaakt.
 - d je geen excessief gebruik maakt van de dienst. Een voorbeeld hiervan is als je twee keer meer data verbruikt dan de 10% grootverbruikers.
 - e je respectvol omgaat met onze medewerkers, en je niet discriminerend seksistisch, of agressief gedraagt.
-
- 4.5.** Je kunt erop vertrouwen dat wij netjes omgaan met de gegevens die wij over jou hebben. Op [ziggo.nl/privacy](https://www.ziggo.nl/privacy) lees je meer over hoe wij omgaan met privacy, de beveiliging van ons netwerk, medewerking voor opsporingsonderzoek en aftapopdrachten, en hoe wij omgaan met de verschillende wetten die op ons van toepassing zijn.
-

-
- 4.6.** Wij zijn het netwerk dat werkt voor jou. Maar soms werkt iets ons tegen. Het kan gebeuren dat wij door overmacht geen of minder diensten kunnen leveren, of niet aan onze verplichtingen kunnen voldoen. In dat geval schieten wij niet tekort. Onder overmacht vallen in ieder geval storingen in de aan ons geleverde (programma) signalen, storingen in netwerken van anderen, elektriciteit die uitvalt en blikseminslag. Het is ook overmacht als we, door omstandigheden waar wij niets aan kunnen doen, jouw aansluiting niet op een kostenefficiënte manier kunnen regelen. Een voorbeeld hiervan is de situatie dat wij geen toegang krijgen tot de plek met kabels of randapparatuur die we nodig hebben. Als hiervan sprake is nemen we contact met je op en kunnen we allebei, als we er samen niet uit komen, de overeenkomst opzeggen.
-

5. Zo regelen we de betaling

Vergoeding en betaling

-
- 5.1.** De vergoeding die jij moet betalen voor de diensten staat in de overeenkomst.
-
- 5.2.** Onze facturen moeten worden betaald binnen de termijn die staat op de factuur. We versturen jouw facturen normaal gesproken alleen naar het e-mailadres dat jij ons hebt gegeven. En we zetten ze op Mijn Ziggo. Daar kun je jouw facturen tot twaalf maanden terug bekijken en downloaden.
-
- 5.3.** Jouw abonnementsdiensten worden betaald via automatische incasso van de bankrekening die je ons hebt doorgegeven. Behalve als wij met jou iets anders hebben afgesproken. Je moet er wel voor zorgen dat er genoeg geld op die bankrekening staat. We laten je ten minste twee dagen van tevoren weten dat we gaan incasseren.
-

6. Gaat iets mis? Lossen we op

Netwerk en verstoringen

-
- 6.1.** Wij doen ons best om jou ongestoord gebruik te laten maken van de diensten binnen het gebied dat gedekt wordt door ons netwerk, en om storingen zo snel mogelijk op te lossen. We kunnen er alleen niet voor instaan dat het netwerk altijd werkt. Er is altijd een kans op storingen. Als we voor jou een storing moeten oplossen die niet door ons is veroorzaakt of waarvoor wij niet verantwoordelijk zijn, dan kunnen we daarvoor kosten in rekening brengen. Deze kun je vinden op ziggo.nl/tarieven.
-
- 6.2.** Bij een storing in ons netwerk geldt de compensatieregeling. Deze houdt in dat als een storing langer dan twaalf uur duurt, jij recht hebt op een vergoeding van 1/30e deel van jouw vaste maandelijkse abonnementsbedrag voor iedere vierentwintig uur die de storing duurt. Als je geen vaste maandelijkse vergoeding betaalt (zoals bij prepaid abonnementen) is de vergoeding minimaal € 0,50 per 24 uur. De minimale vergoeding per storing is in alle gevallen € 1,00. We vragen je om een verzoek voor vergoeding bij ons in te dienen binnen twaalf maanden nadat de storing plaatsvond
-
- 6.3.** Als het nodig is voor het onderhoud aan het netwerk, voor de bescherming van de integriteit en veiligheid van het netwerk of de aansluiting, of als wij de diensten moeten aanpassen, kunnen wij een dienst tijdelijk uitzetten of beperken. Je hebt dan geen recht op schadevergoeding. We laten jou dit vooraf weten, behalve als dit door spoed niet mogelijk is. In dat geval hoor je dit zo snel mogelijk daarna.
-

-
- 6.4.** Wij kunnen van tijd tot tijd (software)updates doorvoeren aan onze diensten en de apparatuur die we hiervoor gebruiken. Dit doen wij bijvoorbeeld om onze diensten te verbeteren en verder te ontwikkelen. Ook kunnen we apparatuur en functionaliteiten vervangen door modernere alternatieven. Je gaat hiermee akkoord en accepteert dat updates ervoor kunnen zorgen dat diensten (tijdelijk) niet beschikbaar zijn.
-
- 6.5.** Op ziggo.nl/netneutraal geven we meer informatie over ons netwerk, de eigenschappen van de diensten en de maatregelen die we nemen om jou de diensten aan te kunnen bieden. Ook leggen we daarin uit hoe we omgaan met netneutraliteit. Als onze werkelijke prestaties voortdurend of regelmatig afwijken van wat we op deze website hebben opgenomen en er geen sprake is van overmacht, is dit een tekortkoming door ons.
-

7. Blijf gezellig hangen

Looptijd overeenkomst en abonnement

- 7.1.** Elke overeenkomst heeft een minimumduur. Deze vind je terug op de overeenkomst. Tenzij we iets anders met jou hebben afgesproken, kun je jouw overeenkomst tijdens de minimumduur niet beëindigen.
-
- 7.2.** Na de minimumduur wordt jouw overeenkomst automatisch verlengd en omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Dit geldt niet als een van ons aangeeft niet te willen verlengen. Na de verlenging kun je op elk moment opzeggen. Dat moet je wel een maand van tevoren doen. Opzeggen kan via de klantenservice of Mijn Ziggo.
-

8. Als we (tijdelijk) stoppen

Opschorting en beëindiging

- 8.1.** Komt één van ons een verplichting niet of niet volledig na? Dan mag de ander gebruik maken van de mogelijkheden in de wet om de overeenkomst te beëindigen of de uitvoering ervan tijdelijk te stoppen (opschorten). Betaal jij niet op tijd? Dan sturen we je altijd eerst een aanmaning. Dat is een betalingsherinnering. Je krijgt dan de kans om de factuur alsnog te betalen, voordat wij verdere stappen nemen.
-
- 8.2.** Als wij de diensten helemaal of gedeeltelijk stoppen (opschorten), kun je daar geen gebruik meer van maken totdat we je weer aansluiten. Sluiten wij je opnieuw aan? Dan mogen we daarvoor aansluitkosten rekenen. Na een opschorting leveren wij de diensten pas weer nadat jij al jouw verplichtingen bent nagekomen of wij met elkaar een regeling hebben getroffen. Als de opschorting meer dan twee maanden duurt, zullen wij de overeenkomst beëindigen.
-
- 8.3.** Wij mogen de overeenkomst ook beëindigen of opschorten in de volgende situaties:
- a Als wij gegronde redenen hebben om te denken dat er sprake is van bedrog of fraude door of namens jou. Gegronde redenen zijn goede redenen die we kunnen uitleggen of bewijzen. We vertellen je dit eerst en geven je de kans om te reageren.
 - b Als dit nodig is om het netwerk, de dienst of jouw producten veilig te houden. We geven je, als dat mogelijk is, eerst de kans om de dreiging zelf weg te nemen.
 - c Als vergunningen, wettelijke regels of overeenkomsten op basis waarvan wij de dienst en/of het netwerk aanbieden, zijn beëindigd of ingetrokken. Of als ze zo zijn veranderd dat we de dienst redelijkerwijs niet meer onder dezelfde voorwaarden kunnen leveren.
 - d Als jij, ook na een waarschuwing, de regels over 'fair use' (normaal en redelijk gebruik van de dienst, zoals beschreven in artikel 4.4) blijft overtreden.
-

-
- 8.4.** Beëindigen wij jouw overeenkomst tijdens de minimumduur vanwege iets wat jij doet, of juist niet doet? Dan moet jij een vergoeding aan ons betalen van de helft van de resterende termijnbedragen. Wij mogen dit bedrag direct bij je in rekening brengen.
-
- 8.5.** Ga je verhuizen? Dan moet je het ons ten minste één maand van tevoren laten weten. We kunnen je vragen om dit te onderbouwen. Samen spreken we dan af op welke datum je de diensten op je nieuwe adres kunt gebruiken. Jouw overeenkomst loopt normaal gesproken gewoon door bij een verhuizing. Als wij op je nieuwe adres de diensten niet (helemaal) kunnen leveren, dan kunnen we afspreken dat je overeenkomst eerder stopt. Het kan zijn dat je dan voordelen die je onterecht hebt gekregen moet terugbetalen. Zoals kortingen of een welkomstcadeau.
-

9. Als het allemaal net even anders loopt

Aansprakelijkheid

-
- 9.1.** We doen ons best om jou altijd zorgeloos verbonden te houden. Maar soms loopt het anders dan we willen. Als wij volgens de wet aansprakelijk zijn voor door jou geleden schade, zullen wij mogelijk niet jouw volledige schade vergoeden. Om onze diensten betaalbaar te houden en onze bedrijfscontinuïteit te waarborgen, beperken wij onze aansprakelijkheid tot maximaal twee keer het bedrag dat jij per jaar aan ons betaalt voor de diensten.
-
- 9.2.** Wij zijn niet aansprakelijk voor immateriële schade of gevolgschade, zoals onder meer gederfde winst of schade van derden.
-
- 9.3.** Is de schade veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van onze bedrijfsleiding? Dan gelden de beperkingen van de aansprakelijkheid niet. Ook gelden ze niet als de beperkingen van de aansprakelijkheid in strijd zijn met de wet.
-
- 9.4.** Als jij volgens de overeenkomst een boete aan ons moet betalen, mogen wij ook onze werkelijke schade op jou verhalen voor zover die hoger is dan de betaalde boete.
-
- 9.5.** Vind jij dat wij verantwoordelijk zijn voor schade? Dan moet je dat zo snel mogelijk aan ons laten weten. Dit moet uiterlijk binnen twaalf maanden nadat de schade is ontstaan. Meld je het later? Dan kunnen we ervoor kiezen om jouw claim niet meer in behandeling te nemen.
-

10. Als er dingen moeten veranderen

Wijzigingen

-
- 10.1.** Tijdens de looptijd van jouw overeenkomst kunnen wij de volgende wijzigingen aanbrengen:
- a Wij mogen onze tarieven jaarlijks in juli indexeren tot een percentage dat gelijkstaat aan de CBS Consumentenprijsindex van het voorafgaande kalenderjaar. Daarin wordt bekendgemaakt met welk percentage prijzen stijgen of dalen.
 - b Naast de hiervoor bedoelde indexatie, hebben wij het recht om onze tarieven te verhogen. Deze aanvullende verhoging zal per kalenderjaar in totaal maximaal 4% van je vaste maandelijkse kosten bedragen, of € 2,75 per maand, als dit bedrag hoger is. Wij hebben dit recht op eenaanvullende verhoging als (i) we te maken krijgen met kostenverhogingen die onze diensten raken en de indexatie overstijgen, (ii) heffingen die wij aan de overheid moeten betalen oenemen en/of (iii) we onze diensten uitbreiden of verbeteren.

- c Wij mogen ook andere bedingen in onze overeenkomst (waaronder deze algemene voorwaarden, eventueel toepasselijke bijzondere voorwaarden, en de inhoud van onze diensten) wijzigen. Dit doen we alleen als we daarvoor een goede reden hebben.

Wij passen tariefverhogingen als bedoeld onder (a) en (b) niet toe als jouw overeenkomst, of verlenging daarvan, drie of minder maanden geleden is ingegaan.

-
- 10.2.** Wij informeren je over wijzigingen in jouw overeenkomst. Voor wijzigingen waarvoor een opzegrecht geldt doen we dat minimaal één maand voordat ze ingaan en informeren we je hoe en tot wanneer je kunt opzeggen. Je hebt daarvoor minimaal een maand, voordat je gebonden bent aan de wijziging.
-
- 10.3.** Als wij jouw overeenkomst wijzigen, heb je in principe het recht om de overeenkomst kosteloos op te zeggen. In sommige gevallen heb je geen opzegrecht. Dat geldt in ieder geval in de volgende gevallen:
- a De wijziging is aantoonbaar in jouw voordeel.
 - b De wijziging betreft indexatie op basis van artikel 10.1(a).
 - c De wijziging ziet op een neutraal beding in de overeenkomst.
 - d De wijziging is nodig om te voldoen aan een wetswijziging of een maatregel van de overheid.
 - e We doen de wijziging op jouw verzoek of met jouw voorafgaande instemming.
-

11. We hoeven het niet altijd eens te zijn

Klachten en geschillen

-
- 11.1.** Heb je een klacht? Dan moet je dit zo snel mogelijk aan ons laten weten. We doen ons best om snel te reageren. Gaat je klacht over iets dat langer dan twaalf maanden geleden gebeurde? Dan kunnen we ervoor kiezen om de klacht niet in behandeling te nemen.
-
- 11.2.** Komen we er samen niet uit? Dan kun je jouw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten (degeschillencommissie.nl) of aan de civiele rechter.
-
- 11.3.** Wij mogen jouw klacht zelf ook aan de Geschillencommissie Telecommunicatie voorleggen. Jij moet dan binnen vijf weken laten weten of je akkoord gaat met de behandeling en de voorwaarden van de Geschillencommissie Telecommunicatie.
-

12. Speciaal voor zakelijke klanten

Zakelijk gebruik

Als je een (klein)zakelijke dienst bestelt of gebruikt, geldt het volgende:

- a Artikel 3 (Herroeping) is niet van toepassing;
- b Je mag de diensten commercieel gebruiken voor je eigen bedrijf, onder jouw verantwoordelijkheid. Artikel 4.4 (a) geldt dus niet voor jou. Je bent wel zelf verantwoordelijk voor licenties en toestemmingen van anderen.
- c Als bij jou sprake is van faillissement en/of het aanvragen van surseance mogen we de overeenkomst per direct opzeggen, zonder aansprakelijkheid.
- d De beperking van onze aansprakelijkheid zoals neergelegd in artikel 9.1 laatste zin, is het bedrag dat jij in de periode van zes maanden vóór de oorzaak van de aansprakelijkheid aan ons hebt betaald voor de diensten.
- e Beëindigen wij jouw overeenkomst tijdens de minimumduur door iets wat jij doet, of juist niet doet? Dan moet jij de resterende maanden betalen.
- f Als wij in deze algemene voorwaarden bedragen noemen, zijn deze altijd exclusief btw.
- g Je kunt klachten en geschillen niet bij de Geschillencommissie Telecommunicatie voorleggen.

- h Kosten die we in rekening brengen voor een storing die we opgelost hebben die niet door ons veroorzaakt is of waar we niet verantwoordelijk voor zijn vind je op www.ziggo.nl/zakelijk/tarieven. Je vindt hier ook de kosten die we door kunnen berekenen voor producten die je na beëindiging niet binnen veertien kalenderdagen terugstuurt en voor eventuele restwaarde.
-

13. We houden van combinaties

Combinatievoordelen

-
- 13.1.** Als op jouw Nederlandse woonadres of KvK-nummer abonnementen van Vodafone, Ziggo, en/of hollandsnieuwe worden gecombineerd, kun je voordelen krijgen. Op onze website staan de abonnementen, combinaties en voordelen waar het om gaat. Deze abonnementen, combinaties en voordelen zijn nog geen onderdeel van je overeenkomst totdat je er aanspraak op kunt maken
-
- 13.2.** Je hebt alleen recht op de voordelen die gelden op het moment dat de combinatie ontstaat. Stap je over op een ander abonnement of eindigt een van de abonnementen in de combinatie, dan kun je je voordelen verliezen. Je ontvangt je voordelen binnen vier weken nadat alle abonnementen in jouw combinatie zijn ingegaan, zoals bepaald in de voorwaarden voor die abonnementen. Je ontvangt bericht als de voordelen zijn geactiveerd.
-

14. Van alles en nog wat

Diversen

-
- 14.1** Op onze overeenkomst en eventuele geschillen tussen ons geldt Nederlands recht (met uitzondering van het Weens Koopverdrag).
-
- 14.2** Wij kunnen onze vorderingen op jou overdragen (cederen) aan een andere partij. Ook kunnen we onze verplichtingen uit de overeenkomst overdragen aan een derde. Jij werkt hieraan bij voorbaat mee. Als wij onze verplichtingen uit de overeenkomst overdragen aan een derde, dan heb je het recht de overeenkomst te ontbinden. Dit is niet zo als de overdracht plaatsvindt in verband met de overdracht van (een deel van) onze onderneming aan een derde, of als wij vooraf aangeven aansprakelijk te blijven voor de nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst door de derde.
-

Extra voorwaarden Internet, TV en vaste telefonie

Voor internet, tv en je vaste telefoon hebben we nog een paar extra voorwaarden. Wat als je overstapt naar ons en je huidige nummer wil houden? En hoe zit het met de opslagruimte van jouw e-mail account?

15. Laat de monteur niet in de kou staan

Levering en installatie van de aansluiting en de apparatuur

-
- 15.1.** Om de dienst te kunnen gebruiken is een werkende aansluiting nodig. Dit is het punt waar ons signaal jouw huis binnenkomt en waar ons netwerk ophoudt. Wij zijn verantwoordelijk voor een werkende aansluiting en voor het netwerk en de bekabeling tot aan de aansluiting. Vanaf de aansluiting begint jouw eigen netwerk. Voor je eigen netwerk ben jij zelf verantwoordelijk.
-
- 15.2.** Voor onze werkzaamheden zal jij kosteloos alle redelijkerwijs benodigde medewerking verlenen. In ieder geval zorg je ervoor dat de monteur op het afgesproken tijdstip vrij en veilig toegang heeft tot het adres en de plek waar de aansluiting zit of moet komen en dat de monteur gebruik kan maken van elektriciteit. Is toestemming of medewerking van iemand anders nodig om voor jou de aansluiting te verzorgen? Dan moet jij dat regelen.
-

16. Alles wat je wil binnen handbereik

Gebruik van de aansluiting en de apparatuur

-
- 16.1.** Tenzij we anders met jou hebben afgesproken, blijft de apparatuur die aan jou wordt geleverd van ons en krijg je die in bruikleen. Je mag de apparatuur en de dienst niet met (beperkte rechten bezwaren, vervreemden, verhuren, of anderszins aan derden ter beschikking stellen.
-
- 16.2.** Je moet op een zorgvuldige wijze omgaan met de apparatuur en daaraan geen schade toebrengen, ook nadat de overeenkomst is geëindigd. Ontstaat er door jou schade aan de apparatuur, of werkt de aansluiting daardoor niet meer goed? Dan moet je in ieder geval de restwaarde van de apparatuur vergoeden, plus eventuele herstellkosten voor de aansluiting. Wat de restwaarde is, staat op ziggo.nl/tarieven.
-
- 16.3.** Heb je hulp nodig bij een installatie of storing? Dan kun je een afspraak maken met een monteur. Wij bevestigen de afspraak en laten je vooraf weten wat de voorwaarden en kosten zijn. Wij mogen in ieder geval kosten in rekening brengen in de volgende gevallen:
- a de monteur door jouw schuld zijn werk niet goed kan doen (bijvoorbeeld omdat er niemand thuis is als de monteur komt).
 - b jij de afspraak te laat afzegt.
 - c als het probleem zich bevindt in jouw netwerk (dus na het aansluitpunt).
-
- 16.4.** Als de overeenkomst eindigt, moet je de apparatuur die je in bruikleen hebt aan ons terugsturen als we daarom vragen. Stuur je de apparatuur niet terug? Dan moet je de restwaarde betalen. Wat de restwaarde is, staat op ziggo.nl/tarieven.
-

17. Je e-mail goed geregeld

E-mail

-
- 17.1.** Als onderdeel van de dienst kun je e-mailadressen aanmaken via Mijn Ziggo. De opslagruimte van jouw e-mailaccount is niet onbeperkt. Je bent zelf verantwoordelijk voor het maken van back-ups. Wij maken geen back-ups van jouw e-mailaccount.
-
- 17.2.** Eindigt jouw overeenkomst? Behalve als we iets anders hebben afgesproken gebeurt het volgende. Jouw persoonlijke e-mailadres en alle door jou aangemaakte e-mailadressen met onze domeinnaam vervallen. Jouw e-mailaccount werkt niet meer en de inhoud daarvan wordt na zes maanden automatisch verwijderd. Het kan dan niet meer worden hersteld.
-

18. Streamen met verstand

TV

-
- 18.1.** Onze tv-dienst houdt in dat wij toegang bieden tot een selectie van content van andere partijen. Wij zijn niet verantwoordelijk voor deze content. We kunnen de selectie aanpassen, bijvoorbeeld als zenders ophouden te bestaan, we de uitzendrechten niet meer hebben, of omdat onze klanten er weinig gebruik van maken. Of omdat we nieuwe zenders willen toevoegen. Voor het gebruik van deze dienst kunnen extra voorwaarden gelden. Bijvoorbeeld over een maximum aantal streams of apparaten. Je moet je aan deze nadere eisen houden. In ieder geval mag je content die je via de tv-dienst ontvangt, niet aan derden (laten) doorgeven of jezelf op oneigenlijke manier toegang geven tot de content. Ook mag je de content niet verder verspreiden of openbaar maken als je daarvoor niet de benodigde licentie hebt. Dit is in strijd met jouw fair use verplichting (zie artikel 4.4).
-

19. Gewoontedier? Mag hoor.

Nummer en nummerbehoud

-
- 19.1.** Is je telefonie afneemt krijg je van ons een telefoonnummer, tenzij je aangeeft dat je het telefoonnummer dat je in gebruik hebt wil behouden. Dit noemen we nummerbehoud. Wij zullen aan je verzoek tot nummerbehoud meewerken als dit technisch mogelijk is. Nummerbehoud is in ieder geval niet mogelijk als er sprake is van een regio-gebonden telefoonnummer en jij naar een andere regio verhuist.
-
- 19.2.** Voor nummerbehoud hebben wij bepaalde informatie en een machtiging van je nodig. Daarna zeggen wij namens jou het abonnement met de andere aanbieder op. Krijgen wij van een andere aanbieder een verzoek om jouw nummer over te nemen? Dan werken wij ook hieraan mee volgens de wettelijke regels.
-
- 19.3.** Wij kunnen jouw nummer wijzigen op jouw verzoek. Ook kan het zijn dat we dit moeten doen om technische redenen of als dat van overheidswege wordt vereist. We proberen je dan minstens drie maanden vooraf te informeren over de nummerwijziging voordat wij die doorvoeren. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een nummerwijziging.
-
- 19.4.** Op jouw verzoek kunnen we jouw nummerweergave kosteloos per oproep voor andere gebruikers blokkeren. Ook kunnen we op jouw verzoek de mogelijkheid blokkeren om premium sms-diensten af te nemen. Jij kunt dit verzoek doen via Mijn Ziggo of via www.payinfo.nl.
-