

Algemene voorwaarden CQ-Net Live ECE-diensten

Introductie

Deze algemene voorwaarden hebben alleen betrekking op aanvragen en overeenkomsten voor ECE-diensten en aanvullende diensten voor particulieren van Eurocom Networks. Andere producten en diensten van Eurocom Networks vallen buiten de werking van deze algemene voorwaarden. Voor zover Eurocom Networks tevens andere randapparaten of andere voorzieningen levert, gebeurt dat op grond van afzonderlijke overeenkomsten, waarop andere voorwaarden van toepassing zijn.

Inhoudsopgave

Introductie	1
Inhoudsopgave.....	1
Hoofdstuk 1 Algemeen.....	2
Artikel 1.1 Begripsbepalingen.....	2
Artikel 1.2 Algemeen	3
Artikel 1.3 Overeenkomsten gesloten langs elektronische weg.....	3
Artikel 1.4 Nummertoekening	3
Artikel 1.5 Wijziging in een Dienst of een Netwerk	4
Artikel 1.6 Gebruik.....	4
Artikel 1.7 Beveiligingscodes	5
Artikel 1.8 Eigenschappen, kwaliteitsniveau, onderhoud en storingen	5
Artikel 1.9 Aansprakelijkheid Aanbieder	6
Artikel 1.10 Aansprakelijkheid Contractant.....	6
Artikel 1.11 Tarieven en vergoedingen.....	7
Artikel 1.12 Opschorting van de dienstverlening	7
Artikel 1.13 Bescherming persoonlijke levenssfeer	8
Artikel 1.14 Klachten en geschillen.....	9
Artikel 1.15 Wijziging van voorwaarden en tarieven.....	9
Artikel 1.16 Overige bepalingen	9
Hoofdstuk 2 Diensten / abonnementen	9
Artikel 2.1 Totstandkoming van de overeenkomst voor een Abonnement	9
Artikel 2.2 Wijziging van de overeenkomst voor een Abonnement	10
Artikel 2.3 Betaling bij Abonnementen.....	10
Artikel 2.4 Niet tijdige betaling.....	11
Artikel 2.5 Zekerheidstelling	11
Artikel 2.6 Duur van de overeenkomst voor een Abonnement.....	12
Hoofdstuk 3 Informatie over veiligheid	12

Hoofdstuk 1 Algemeen

Artikel 1.1 Begripsbepalingen

Aanbiedingsvorm: Een aanbod voor een Aansluiting en/of Dienst met de daarbij behorende gebruiksmogelijkheden, tarieven en voorwaarden.

Aanbieder: Eurocom Networks of een van haar Service Providers of diens Wederverkopers

Aansluiting: De mogelijkheid om met een daarvoor geschikt Randapparaat gebruik te maken van één of meer ECE-diensten op CQ-Net Live, alsmede van de daarbij afgenomen Aanvullende Diensten en eventuele Diensten van Derden.

Abonnement: Een Dienst waarbij de verschuldigde vergoedingen door middel van een periodieke nota aan de Contractant in rekening worden gebracht /of waarbij de verschuldigde vergoedingen door middel van periodieke automatische incasso geïnd worden.

Algemene Voorwaarden: De onderhavige Algemene Voorwaarden CQ-Net Live ECE-diensten van Eurocom Networks.

Consument: De Contractant die een Aansluiting en/of Abonnement gebruikt anders dan in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Contractant: Degene die met Aanbieder een overeenkomst voor een Aansluiting en/of Abonnement heeft gesloten.

CQ-Net Live: Een publiek toegankelijk platform voor communicatie-, alarmering- en comfortapplicaties.

Dienst: Aangeboden extramurale functionaliteit in de vorm van een Abonnement die door Contractant wordt afgenomen in aanvulling op de Aansluiting.

Eindgebruiker: De natuurlijke persoon die feitelijk gebruik maakt van een Aansluiting en/of Abonnement

Eurocom Networks: Eurocom Networks BV; eigenaar en exploitant van het platform CQ-Net Live.

Maand: Kalendermaand.

Netwerk: geheel van infrastructuur om Diensten op CQ-Net Live te laten functioneren

Randapparaat: Een zend- en/of ontvanginrichting, die als randapparaat geschikt is om door middel van een Aansluiting met CQ-Net Live verbonden te worden.

Service Provider: rechtspersoon die fungeert als wederverkoper van Eurocom Networks en de diensten van Eurocom Networks aanbiedt aan haar (potentiële) klanten.

Verkeerskosten: De door de Contractant verschuldigde vergoedingen die afhankelijk zijn van het gebruik van een Dienst en die bestaan uit vergoedingen voor het tot stand gebrachte of anderszins gerealiseerde communicatieverkeer.

Wederverkoper: rechtspersoon die fungeert als wederverkoper van de Service Provider van Eurocom Networks en de diensten van de Service Provider van Eurocom Networks aanbiedt aan haar (potentiële) klanten.

Werkdagen: Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.

Artikel 1.2 Algemeen

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod voor Diensten en op overeenkomsten tussen Aanbieder en de Contractant voor de levering daarvan.
2. De toepasselijkheid van door Contractant gehanteerde algemene voorwaarden wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Partijen kunnen, met inachtneming van deze Algemene Voorwaarden, aan een Aansluiting Diensten toevoegen of de Aansluiting of Diensten wijzigen of beëindigen. De nadere overeenkomst daartoe komt tot stand op één van de navolgende wijzen:
 - a. doordat feitelijk gebruik wordt gemaakt van de desbetreffende Dienst; of
 - b. op overeenkomstige wijze als neergelegd in artikel 1.3 en/of 2.1 van deze Algemene Voorwaarden; of
 - c. op een andere wijze, zoals in een specifiek geval door Aanbieder aangegeven.Op iedere aldus tot stand gekomen nadere overeenkomst zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing.
4. De Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing op overeenkomsten met derden die Contractant (of Eindgebruiker) met behulp van een Aansluiting aangaat, maar wel op het gebruik van de Aansluiting om deze diensten van derden te bereiken.
5. Voor specifieke Aanbiedingsvormen kunnen aanvullende voorwaarden gelden, die door Aanbieder bekend worden gemaakt en van toepassing worden verklaard.
6. Eventuele, in het kader van de Aansluiting relevante, door Aanbieder onderschreven gedragscodes zijn aangegeven op haar Internetsite. Voor zover relevant zijn deze gedragscodes van toepassing op de overeenkomst voor een Dienst.
7. Indien de Contractant niet de Eindgebruiker is, staat de Contractant in voor naleving van de door hem overeengekomen verplichtingen door die Eindgebruiker.

Artikel 1.3 Overeenkomsten gesloten langs elektronische weg

Indien en voor zover een overeenkomst langs elektronische weg (waaronder in dit verband mede wordt verstaan op telefonische wijze) wordt aangeboden of tot stand komt, zijn tevens de bepaling van dit artikel van toepassing:

1. De overeenkomst wordt uitsluitend in de Nederlandse taal gesloten.
2. Op de Internetsite zijn algemene gegevens omtrent Aanbieder, als aanbieder van Diensten, raadpleegbaar, zoals in dit kader relevante registers waar Aanbieder is ingeschreven en BTW identificatienummers.
3. Indien door of voor risico van de Contractant langs elektronische weg gegevens worden ingevoerd teneinde een overeenkomst tot stand te doen komen, staat de Contractant in voor de juistheid van de gegeven opdrachten en de daarin vermelde gegevens. Aanbieder is niet gehouden, maar wel gerechtigd, de juistheid van de opgegeven gegevens te verifiëren.
4. Een Consument mag een overeenkomst, indien en voor zover dit een overeenkomst op afstand als bedoeld in artikel 7:46a, onder a, Burgerlijk Wetboek betreft, zonder opgaaft van redenen ontbinden binnen 7 Werkdagen na totstandkoming daarvan (dan wel, indien van toepassing, binnen 7 Werkdagen na ontvangst door de Contractant van de middelen voor toegang, zoals de beveiligingscode en/of benodigde applicaties en/of software). Dit recht op ontbinding geldt niet indien de gebruikmaking en/of raadpleging van de desbetreffende Dienst door, met medeweten van, of voor het risico van de Contractant binnen de periode van 7 Werkdagen is begonnen, dan wel indien op grond van de wet dit recht niet van toepassing is.

Artikel 1.4 Nummertoekenning

1. Ten behoeve van het gebruik van een Aansluiting dient de Contractant te beschikken over één of meer nummers, die door Aanbieder aan de Contractant worden toegekend, tenzij dit niet nodig is.
2. Aanbieder is gerechtigd een nummer te wijzigen in geval van wijzigingen in een nationaal nummerplan, wijzigingen in de nummertoeewijzing door de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit, alsmede wijzigingen in een Dienst en/of een Netwerk of in andere gevallen die nummerwijziging noodzakelijk maken.
3. Aanbieder zal een nummerwijziging op grond van het tweede lid niet eerder doorvoeren dan drie Maanden nadat de wijziging is bekend gemaakt, tenzij een eerdere wijziging in de gegeven omstandigheden noodzakelijk is.

Artikel 1.5 Wijziging in een Dienst of een Netwerk

1. De technische eigenschappen van een Dienst of van een Netwerk kunnen door Aanbieder worden gewijzigd om aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek te blijven voldoen.
2. In verband met de beëindiging, wijziging of intrekking van een vergunning die benodigd is voor de aanleg en exploitatie van een Netwerk kan Aanbieder de dienstverlening geheel of gedeeltelijk beëindigen of wijzigen. Aanbieder zal de Contractant van de Dienst die wordt beëindigd hierover uiterlijk drie Maanden tevoren informeren, tenzij dat in redelijkheid niet mogelijk is.
3. Indien Aanbieder de dienstverlening op grond van het vorige lid beëindigt, eindigen bestaande overeenkomsten voor de desbetreffende Dienst(en) uiterlijk met ingang van de datum waarop de bedoelde dienstverlening wordt beëindigd. Aanbieder zal in dat geval aan de Contractant waar mogelijk een vervangende Dienst aanbieden.
4. Naast het bepaalde in het derde lid is Aanbieder gerechtigd (een Aanbiedingsvorm van) een Dienst te beëindigen of te wijzigen, met inachtneming van een termijn van aankondiging van ten minste drie Maanden, indien operationele, technische of bedrijfseconomische redenen daartoe aanleiding geven. Het bepaalde in het vorige lid is daarbij van overeenkomstige toepassing.
5. Aanbieder is eveneens gerechtigd (een Aanbiedingsvorm van) een Aanvullende Dienst te beëindigen of te wijzigen, met inachtneming van een termijn van aankondiging van ten minste één Maand, indien operationele, technische of bedrijfseconomische redenen of de eisen van de tijd daartoe aanleiding geven.

Artikel 1.6 Gebruik

1. De Contractant staat in voor al het gebruik dat van zijn Aansluiting wordt gemaakt, ook al gebeurt dat zonder zijn toestemming of kennis. Alle gerealiseerde Verkeerskosten en andere kosten voortvloeiende uit het gebruik van de Aansluiting zijn met inachtneming van artikel 1.11 voor zijn rekening.
2. Een Aansluiting mag slechts worden gebruikt in combinatie met een Randapparaat dat voldoet aan de daarvoor geldende vereisten. De gevolgen van het gebruik van apparaten die niet aan deze eisen voldoen, waaronder mogelijke financiële gevolgen, zijn voor rekening en risico van de Contractant. Randapparaten kunnen verschillen in functionaliteiten, hetgeen gevolgen kan hebben voor de gebruiksmogelijkheden van Diensten. Eurocom Networks kan bepalen dat specifieke Randapparaten slechts kunnen worden gebruikt in combinatie met specifieke Aanbiedingsvormen.
3. Het is niet toegestaan misbruik te maken van een Aansluiting en/of Diensten, bijvoorbeeld door handelingen te verrichten, te doen of laten verrichten:
 - a. die, in strijd met de bedoeling van de Dienst, de door Contractant of een derde aan Aanbieder verschuldigde bedragen beperken;
 - b. waardoor storingen in Diensten, Netwerken en/of andere (computer)netwerken of infrastructures worden veroorzaakt, of ten aanzien daarvan overlast of onvoorzien gebruik wordt veroorzaakt;
 - c. waardoor derden worden lastig gevallen of bedreigd dan wel op andere wijze inbreuk wordt gemaakt op hun persoonlijke levenssfeer;
 - d. die in strijd zijn met toepasselijke wet- en regelgeving.
4. Indien het communicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van een Dienst of aangesloten Randapparaten, is de Contractant verplicht aan de door Aanbieder te geven voorschriften gevolg te geven en de daaraan verbonden financiële gevolgen te aanvaarden. Indien dit naar het oordeel van Aanbieder noodzakelijk is kan Aanbieder de Aansluiting, al dan niet met betrekking tot een specifieke Dienst, zonedig onverwijld (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen.
5. De Contractant staat er voor in dat hij over de intellectuele eigendomsrechten en gebruiksrechten beschikt, die benodigd zijn voor het gebruik van een Dienst.

6. De Contractant zal geen handelingen verrichten of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat dit strafbaar of jegens Aanbieder of derden onrechtmatig is. In het bijzonder staat de Contractant er voor in dat via of met behulp van de Aansluiting, noch zichzelf, noch een Eindgebruiker:
 - a. (computer)-virussen zal verspreiden of toegangsprivileges zal misbruiken.
 - b. beveiligingen zal doorbreken of opzettelijk apparaten, die direct of indirect aan het Netwerk zijn gekoppeld, zal doen stagneren of enige poging daartoe zal ondernemen.
 - c. gegevens van een derde zonder diens toestemming zal veranderen of onbruikbaar zal maken, noch gegevens aan gegevens van een derde zal toevoegen zonder toestemming van deze derde.
 - d. ongevraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud zal (doen) verzenden of grote hoeveelheden informatie met dezelfde of vergelijkbare inhoud openbaar zal maken.
 - e. zich (misleitend) uit zal geven voor een ander, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een adres, waarmee hij zich kenbaar maakt als afzender van een bepaald bericht van een derde zonder diens toestemming.
 - f. in strijd zal handelen met een afgegeven voorschrift dat het niet is toegestaan een Dienst of ontvangen dan wel opgeslagen berichten of informatie door te zenden naar derden of anderszins te verspreiden.

De Contractant zal eventuele aanvullingen op deze voorschriften, zoals door Aanbieder aangegeven op haar Internetsite, naleven en regelmatig raadplegen.

7. In aanvulling op hetgeen elders in deze Algemene Voorwaarden is bepaald geldt in het bijzonder ten aanzien van Diensten van derden, gelet op de aard van de dienstverlening en de gebruikte technologie, het navolgende:
 - a. Aanbieder staat niet in voor het slagen van transacties die (mede) worden verricht met behulp van en/of ten bate van een Dienst van derden.
 - b. Aanbieder staat niet in voor de consequenties van de opslag van berichten of informatie door de Contractant, in het bijzonder ten aanzien van het mogelijk automatisch genereren van dataverkeer of het automatisch doorsturen, veranderen of verloren gaan van door de Contractant opgeslagen gegevens.

Artikel 1.7 Beveiligingscodes

1. Aanbieder kan ten behoeve van het gebruik van, de toegang tot, of de betaling van vergoedingen voor Diensten en/ of Diensten van derden gebruik maken van beveiligingscodes.
2. De Contractant is verantwoordelijk voor het geheimhouden, het bewaren en beveiligen van de beveiligingscodes. De Contractant vrijwaart Aanbieder voor de gevolgen van elk gebruik van de beveiligingscodes door hemzelf of door derden.
3. De Contractant dient Aanbieder onmiddellijk te informeren indien hij kennis heeft van onbevoegd gebruik van zijn beveiligingscode dan wel daarvan een ernstig vermoeden heeft. De Contractant kan Aanbieder tevens verzoeken om een beveiligingscode te blokkeren, indien en voor zover dit in een specifieke Aanbiedingsvorm is aangegeven.
4. Indien Aanbieder kennis draagt van onbevoegd gebruik van een beveiligingscode is zij gerechtigd deze tijdelijk of blijvend onbruikbaar te maken.

Artikel 1.8 Eigenschappen, kwaliteitsniveau, onderhoud en storingen

1. Aanbieder streeft ernaar de Diensten altijd beschikbaar te houden. Aanbieder kan niet garanderen dat de Diensten altijd beschikbaar zijn.
2. Bij draadloze communicatie kunnen de mogelijkheden om verbindingen op te bouwen en de kwaliteit en eigenschappen van verbindingen niet op elke plaats op elk moment gelijk zijn. De verschillen houden verband met onder meer de gebruikte Randapparaten, de radiobedekking van het gebruikte Netwerk (die beïnvloedt kan worden door onder meer de locatie of de aanwezigheid in een gebouw), de hoeveelheid communicatieverkeer en atmosferische omstandigheden.

3. Eurocom Networks is gerechtigd beperkingen te stellen aan het gebruik van Diensten, in het bijzonder Diensten van derden, die voortvloeien uit voor de betreffende Dienst gebruikte technologie, de aard van de Dienst of de door de Contractant gebruikte Randapparaten. In dit kader is Aanbieder in elk geval gerechtigd om:
 - a. dataverkeer dat wordt gerealiseerd of informatie die wordt uitgewisseld in het kader van gebruik van een Dienst van derden, te beperken of niet (direct) te transporteren, indien dit voortvloeit uit de aard van de dienstverlening of de gebruikte technologie; en
 - b. beperkingen te stellen aan de opslag-, verzend- of ontvangstmogelijkheden van berichten of informatie van of voor de Contractant; en
4. Eurocom Networks spant zich in om de dienstverlening zo ongestoord mogelijk te laten verlopen. Het is technisch echter onmogelijk om elke storing of beperking van de dienstverlening te voorkomen. Aansprakelijkheid voor het niet of niet goed functioneren van de dienstverlening bestaat alleen binnen de grenzen van deze Algemene Voorwaarden, of voor zover Eurocom Networks en Contractant hieromtrent expliciete afspraken in een nadere overeenkomst hebben gemaakt.
5. De Netwerken en Diensten worden onderhouden door of vanwege Eurocom Networks. Ten behoeve van onderhoud kan Eurocom Networks tijdelijk (een deel van) het Netwerk buiten gebruik stellen. Eurocom Networks zal dit tot het minimum beperken en waar dit toch nodig en redelijkerwijs mogelijk is dit tijdig bekend maken indien deze buitengebruikstelling voor de Contractant merkbare consequenties met zich meebrengt.
6. Storingen worden zo spoedig mogelijk nadat zij aan Eurocom Networks bekend zijn geworden onderzocht en naar beste kunnen opgeheven.
7. Aanbieder kan bij de Contractant in rekening brengen de redelijke kosten van:
 - a. het in behandeling nemen van een storingsmelding of verhelpen van een storing die niet aan Aanbieder kan worden toegerekend; en
 - b. het in behandeling nemen van een storingsmelding of verhelpen van een storing veroorzaakt door een gebrek aan niet door Aanbieder ter beschikking gestelde apparatuur of voorzieningen.

Artikel 1.9 Aansprakelijkheid Aanbieder

1. Aanbieder is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn niet aansprakelijk, behoudens hetgeen in de volgende leden van dit artikel is bepaald.
2. Aanbieder is uitsluitend aansprakelijk voor schade die door een aan haar toerekenbare tekortkoming is ontstaan in de navolgende gevallen en tot ten hoogste de daarbij aangegeven bedragen:
 - a. indien het schade betreft als gevolg van dood of lichamelijk letsel, tot ten hoogste een bedrag van 450.000 Euro per gebeurtenis;
 - b. indien het schade betreft als gevolg van beschadiging van zaken van de Contractant die is ontstaan bij werkzaamheden die verband houden met het uitvoeren van een overeenkomst, tot ten hoogste een bedrag van 450.000 Euro per gebeurtenis;
3. Tekortkomingen van andere aanbieders van netwerken en diensten waarmee de Netwerken van Aanbieder direct of indirect zijn verbonden en van andere aanbieders van Diensten van derden zijn niet aan Aanbieder toerekenbaar.
4. Indien ten gevolge van een gebeurtenis (of serie van gebeurtenissen met eenzelfde oorzaak) als bedoeld in het tweede lid meer dan één vordering ontstaat en de gezamenlijke vorderingen de daarbij per gebeurtenis gestelde maxima te boven gaan, worden de vorderingen naar evenredigheid voldaan.
5. Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken nadat deze redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt, schriftelijk aan Aanbieder te zijn gemeld. Schade die niet binnen die termijn ter kennis van Aanbieder is gebracht komt niet voor vergoeding in aanmerking. Ten aanzien van Consumenten geldt dit niet indien de Contractant aannemelijk maakt dat een tijdige of schriftelijke reactie redelijkerwijs niet van hem verlangd kon worden.

Artikel 1.10 Aansprakelijkheid Contractant

1. De Contractant is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst niet aansprakelijk, behoudens hetgeen in de volgende leden van dit artikel of elders in deze Algemene Voorwaarden is bepaald.

2. De Contractant is aansprakelijk voor schade die door een hem toerekenbare tekortkoming is ontstaan. Een Consument is uitsluitend aansprakelijk voor bedrijfs- of gevolgschade van Aanbieder indien die schade met opzet, of roekeloos en met de wetenschap dat die schade daaruit zou ontstaan, door de Consument is veroorzaakt.
3. De Contractant vrijwaart Aanbieder tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op Aanbieder zouden kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak gegrond is op het gebruik dat door de Contractant of een Eindgebruiker van de Diensten is gemaakt, in het bijzonder voor wat betreft de inhoud van door hem, of door een Eindgebruiker, met behulp van een Dienst verzonden of opgevraagde informatie en eventuele intellectuele eigendomsrechten daarop.

Artikel 1.11 Tarieven en vergoedingen

1. De Contractant is aan Aanbieder vergoedingen verschuldigd voor door hem van Aanbieder afgenomen Diensten volgens de daarvoor vastgestelde tarieven. De bedragen worden verhoogd met BTW en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.
2. De tarieven kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen, maandelijks of anderszins periodiek verschuldigde bedragen, Verkeerskosten en bedragen die zijn verschuldigd voor Diensten. De tarieven worden door Aanbieder bekend gemaakt, onder meer via haar Internetsite.
3. Aanbieder kan eventuele vergoedingen die verschuldigd zijn voor het gebruik van Diensten van derden op last van deze derden bij de Contractant innen. Aanbieder staat er voor in dat de Contractant met de betaling van deze vergoedingen aan Aanbieder jegens die derde bevrijdend heeft betaald.
4. Voor zover maandelijks aan Aanbieder verschuldigde bedragen ten behoeve van Diensten niet over een volle kalendermaand verschuldigd zijn, wordt voor elke dag 1/30 deel van het maandbedrag in rekening gebracht, tenzij daarvan in een Aanbiedingsvorm expliciet wordt afgeweken.
5. Voor de bepaling van de verschuldigde bedragen zijn de gegevens van Aanbieder beslissend, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn. Aanbieder dient bij de vaststelling van deze gegevens de zorgvuldigheid in acht te nemen die daarbij verlangd mag worden.
6. De Contractant meldt zijn bezwaar tegen (de hoogte van) een in rekening gebrachte vergoeding tot uiterlijk 30 dagen na de factuurdatum schriftelijk aan Aanbieder. Na deze termijn van 30 dagen wordt de Contractant geacht akkoord te zijn met (de hoogte van) de in rekening gebrachte vergoeding. Als de Contractant een bezwaar heeft ingediend moet deze blijven voldoen aan zijn betalingsverplichtingen uit elk Abonnement.

Artikel 1.12 Opschorting van de dienstverlening

1. Met inachtneming van hetgeen elders in deze Algemene Voorwaarden en bij wet is bepaald, is Aanbieder gerechtigd de levering van een Aansluiting of (de toegang tot) een specifieke Dienst of Dienst van derden geheel of gedeeltelijk op te schorten indien de Contractant een verplichting jegens Aanbieder niet nakomt en deze niet nakoming opschorting rechtvaardigt. De verplichting tot betaling van de periodieke vergoedingen als bedoeld in artikel 1.11 en van de overige verschuldigde vergoedingen blijft gedurende de tijd van opschorting bestaan.
2. Aanbieder is tevens bevoegd tot gehele of gedeeltelijke opschorting over te gaan:
 - a. zonder ingebrekestelling of mededeling indien de Contractant in strijd handelt met artikel 1.6, tweede tot en met achtste lid, of de Contractant anderszins dusdanig de belangen van Aanbieder schaadt dat van Aanbieder niet verlangd kan worden dat de Aansluiting, al dan niet met betrekking tot specifieke Diensten, in stand wordt gehouden;
 - b. indien Contractant bij herhaling hinderlijke oproepen pleegt of hinderlijke berichten verstuurt aan derden. Aanbieder zal hiertoe echter niet eerder overgaan dan nadat zij de Contractant, naar aanleiding van een onderzoek hiernaar, verzocht heeft het plegen van deze oproepen of het versturen van deze berichten te staken en Contractant daaraan geen gehoor heeft gegeven;
 - c. indien Aanbieder zulks wordt medegedeeld op last van een daartoe bevoegde instantie.
3. Tot opheffing van de opschorting wordt weer overgegaan indien de Contractant binnen een door Aanbieder gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen. Voor de opheffing kan een bedrag aan heraansluitkosten verschuldigd zijn.

Artikel 1.13 Bescherming persoonlijke levenssfeer

1. Bij de uitvoering van haar dienstverlening op grond van deze en eventuele andere overeenkomsten met Aanbieder verwerkt Aanbieder gegevens, waaronder persoons-, verkeers- en locatiegegevens van een Contractant (of Eindgebruiker), met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet.
2. De wijze van verwerking van gegevens van de Contractant (of Eindgebruiker) en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer zijn neergelegd in het "Privacy statement" van Aanbieder, zoals gepubliceerd op haar Internetsite. Indien nieuwe ontwikkelingen dit noodzakelijk maken zal dit Privacy statement worden aangepast. In de navolgende leden van dit artikel zijn enige bijzondere bepalingen aangaande de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de Contractant (of Eindgebruiker) opgenomen.

Verwerking voor commerciële doeleinden

3. Aanbieder kan de in het eerste lid bedoelde gegevens verwerken voor commerciële, ideële en charitatieve doeleinden, waaronder marktonderzoek, marketing- en verkoopactiviteiten, beoordeling van kredietwaardigheid, bestrijding van fraude en verstrekking aan derden, met inachtneming van de voor de desbetreffende verwerking geldende doeleinden en mogelijkheden tot verzet, zoals nader aangeduid in het Privacy Statement.

Verwerking in het kader van wettelijke verplichtingen

4. Aanbieder zal wettelijke verplichtingen tot verstrekking van gegevens, zoals in het kader van een strafrechtelijk opsporingsonderzoek, naleven en zal haar medewerking verlenen aan wettelijk gegeven lasten tot aftappen.
N.B. Over aftappen kan Aanbieder geen informatie verstrekken. Voor vragen daaromtrent dient men zich te wenden tot het kabinet van de Rechter-commissaris

Verwerking bij wanbetaling

5. Indien Aanbieder in het kader van het incasso van vorderingen op Contractant gebruik maakt van derden zoals incassobureaus, dan wel dergelijke vorderingen overdraagt aan zulke derden, is zij gerechtigd de haar bekende gegevens van de Contractant aan deze derden te verstrekken.
6. Aanbieder is gerechtigd, al dan niet in samenwerking met andere aanbieders van openbare diensten, een bestand aan te leggen van Contractanten van wie een Aansluiting buiten gebruik is gesteld op grond van het bepaalde in artikel 1.12 of een overeenkomst is beëindigd op grond van artikel 2.3 wegens het niet tijdig betalen van verschuldigde vergoedingen. Dit bestand is bestemd om te worden gebruikt door Aanbieder en deze aanbieders, in het kader van de acceptatie van aanvragen voor diensten. De Contractant kan bij de verantwoordelijke voor dit bestand informeren of hij is opgenomen in een dergelijk bestand en op welke wijze hij in dat geval is opgenomen. Indien Contractant bezwaar heeft tegen de wijze waarop hij is opgenomen, kan hij daartegen bezwaar maken middels een schriftelijk verzoek aan de directie van Aanbieder.
7. Op het moment dat een aanvraag voor een nieuw Abonnement wordt ingediend of verlenging van een Abonnement wordt gevraagd, kan Aanbieder (als onderdeel van de in artikel 2.1 lid 5 bedoelde risicobeoordeling) de gegevens van de aanvrager zoals opgenomen in het Centraal Krediet Informatiesysteem van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) te Tiel raadplegen. Indien Aanbieder een aanvraag voor een nieuw Abonnement of een verlenging van een Abonnement accepteert wordt vervolgens de overeenkomst bij BKR gemeld. BKR verwerkt deze gegevens in het Centraal Krediet Informatiesysteem ten behoeve van het voorkomen en beperken van krediet- en betaalrisico's voor de aangesloten instellingen en het voorkomen en beperken van overkreditering van betrokkenen, alsmede ten behoeve van het leveren van een bijdrage aan het voorkomen van problematische schuldsituaties. Deze gegevens worden in het kader van de eerder genoemde doelstellingen door BKR ter beschikking gesteld aan de aangesloten instellingen, hetgeen mogelijk is in feitelijke en statistisch bewerkte vorm. Naast het aanmelden van de overeenkomst heeft Aanbieder verder de verplichting op zich genomen een achterstand in de nakoming van de betalingsverplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst van meer dan 85 dagen te melden bij BKR. Dit kan gevolgen hebben voor iedere eventuele volgende financieringsaanvraag en aanvraag voor een nieuw Abonnement.

Artikel 1.14 Klachten en geschillen

1. De Contractant dient zich in geval van klachten of geschillen met betrekking tot een Dienst in eerste instantie te wenden tot Aanbieder, via het door Aanbieder daarvoor bekendgemaakte telefoonnummer of adres. Aanbieder zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht of het geschil inhoudelijk reageren, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval maakt Aanbieder - met vermelding van de redenen - binnen die termijn aan de Contractant kenbaar wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem zal worden meegedeeld.
2. Uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van een schriftelijke afwijzende reactie van Aanbieder dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het vorige lid had moeten worden gereageerd, kan de Contractant het geschil voorleggen aan een bevoegde burgerlijke rechter.

Artikel 1.15 Wijziging van voorwaarden en tarieven

1. Aanbieder is gerechtigd een beding van de overeenkomst, waaronder de Algemene Voorwaarden en tarieven, te wijzigen.
2. Behoudens het gestelde in het vierde lid gelden dergelijke wijzigingen ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn verklaard, tenzij Aanbieder aangeeft dat dat niet het geval is.
3. De wijzigingen treden vier weken na de bekendmaking, of op een latere datum in de bekendmaking vermeld, in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die alsdan wordt toegepast.
4. Indien een Contractant een wijziging, die betrekking heeft op een door hem afgenomen Dienst, niet wenst te accepteren, kan hij de overeenkomst met betrekking tot die Dienst schriftelijk beëindigen met ingang van de datum waarop de wijziging kracht wordt. De schriftelijke opzegging dient voor de ingangsdatum van de wijziging door Aanbieder te zijn ontvangen.
5. Het bepaalde in het vorige lid geldt niet
 - a. indien de wijziging uitsluitend in het voordeel van de Contractant is;
 - b. indien de wijziging in redelijkheid geen gevolgen heeft voor de (rechts)positie van de Contractant;
 - c. indien de Contractant de mogelijkheid wordt geboden de wijziging te weigeren;
 - d. indien de wijziging reeds bij het aangaan van de overeenkomst onherroepelijk is overeengekomen, zoals bijvoorbeeld, doch niet uitputtend, een periodieke aanpassing van de tarieven aan de inflatie;
 - e. indien de wijziging van overheidswege is voorgeschreven; of
 - f. in andere gevallen waarin dit op grond van de geldende wet- en regelgeving niet is vereist.

Artikel 1.16 Overige bepalingen

1. De Contractant is verplicht aan Aanbieder gegevens te verschaffen die Aanbieder nodig heeft voor het in stand houden of de goede werking van een Dienst, waaronder begrepen informatie omtrent aangesloten of aan te sluiten Randapparaten.
2. Op (de totstandkoming van) een overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechtsverhouding is Nederlands recht van toepassing.
3. Alle vorderingen die verband houden met de Aansluiting verjaren door verloop van vijf jaren, te rekenen vanaf de dag volgende op die waarop de vordering opeisbaar is geworden. Stuiting van de verjaring vindt plaats overeenkomstig de regels van het algemene recht.

Hoofdstuk 2 Diensten / abonnementen

Artikel 2.1 Totstandkoming van de overeenkomst voor een Abonnement

1. De overeenkomst voor een Abonnement komt tot stand zoals beschreven in dit artikel, alsmede, bij totstandkoming langs elektronische weg, in overeenstemming met het bepaalde in artikel 1.3. Een Abonnement wordt aangevraagd door invulling en ondertekening van een daarvoor bestemd formulier, tenzij een andere wijze van aanvragen wordt aangegeven.
2. De aanvrager dient zich op verzoek van Aanbieder op een daarbij aan te geven wijze te identificeren, alsmede overige voor de beoordeling van de aanvraag door Aanbieder benodigde gegevens te verstrekken.

3. Bij een aanvraag (mede) namens een andere natuurlijke persoon of namens een rechtspersoon of vennootschap dient de vertegenwoordiger zich op verzoek van Aanbieder op een daarbij aan te geven wijze te identificeren en zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid aan te tonen. In geval van een rechtspersoon of vennootschap dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid te blijken uit een recent uittreksel uit een bij een Kamer van Koophandel gehouden register. Indien inschrijving in een dergelijk register voor de betreffende rechtspersoon of vennootschap niet mogelijk is, dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid op een andere, door Aanbieder aan te geven wijze te worden aangetoond.
4. De aanvraag wordt beschouwd als een onherroepelijk aanbod van de Contractant tot het afnemen van een Aansluiting.
5. Aanbieder kan naar aanleiding van de aanvraag een risicobeoordeling uitvoeren, waarbij zij onder meer de kredietwaardigheid van de (potentiële) Contractant kan toetsen. De aanvraag kan door Aanbieder in elk geval worden geweigerd indien:
 - a. de risicobeoordeling voor Aanbieder risico's uitwijst die zij in redelijkheid niet bereid is te aanvaarden;
 - b. de aanvrager handelingsonbekwaam is of niet de gevraagde gegevens als bedoeld in het tweede en/of derde lid van dit artikel toont binnen een door Aanbieder gestelde termijn;
 - c. de aanvrager een in deze Algemene Voorwaarden gestelde verplichting niet nakomt, of aannemelijk is dat hij een dergelijke verplichting niet zal nakomen en die niet-nakoming de weigering rechtvaardigt;
 - d. de aanvrager verplichtingen uit hoofde van eerdere rechtsverhoudingen met Aanbieder niet nakomt of niet is nagekomen;
 - e. de aanvrager is opgenomen in een bestand als bedoeld in artikel 1.13, zesde of zevende lid. Op verzoek van de geweigerde aanvrager zal Aanbieder de weigering motiveren.
6. Aanbieder zal, tenzij anders is aangegeven, aan de aanvrager berichten of de aanvraag is geaccepteerd. De overeenkomst komt tot stand op de datum waarop Aanbieder aan de Contractant heeft bevestigd dat de aanvraag is geaccepteerd.
7. Indien vooruitlopend op de acceptatie een Abonnement in dienst wordt gesteld, geldt deze indienststelling als voorwaardelijke acceptatie. Aanbieder is dan gerechtigd de overeenkomst voor het Abonnement alsnog per direct te beëindigen of nadere voorwaarden te stellen indien zich één of meer van de omstandigheden als bedoeld in het vijfde lid voordoen. Indien de overeenkomst wordt beëindigd is de aanvrager de periodieke vergoedingen verschuldigd voor de periode dat het Abonnement in dienst is geweest, alsmede alle vergoedingen voortvloeiende uit het gebruik van Diensten.
8. Het Abonnement zal zo spoedig mogelijk na totstandkoming van de overeenkomst daarvoor in dienst worden gesteld, tenzij een ander moment is overeengekomen. Indien het voor Aanbieder in redelijkheid niet mogelijk is binnen twee Werkdagen de indienststelling te laten plaatsvinden, zal met de Contractant een nadere termijn worden overeengekomen. Voor specifieke Aanbiedingsvormen of Diensten kan een afwijkende termijn voor indienststelling gelden.

Artikel 2.2 Wijziging van de overeenkomst voor een Abonnement

1. Het bepaalde in het vorige artikel is van overeenkomstige toepassing op de wijziging van een overeenkomst, tenzij daarvoor afwijkende procedures of termijnen zijn medegedeeld.
2. Indien de Contractant van een Abonnement verhuist en/of zijn nota-adres wijzigt, dient hij daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijke zijn nieuwe woon-, verblijf- of vestigingsplaats en/of nieuwe nota-adres aan Aanbieder mee te delen.

Artikel 2.3 Betaling bij Abonnementen

1. Eenmalige en periodieke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum waarop het Abonnement in dienst is gesteld dan wel vanaf de datum waarop de overeenkomst voor de desbetreffende Dienst tot stand is gekomen.
2. Aanbieder is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van éénmalig en periodiek verschuldigde vergoedingen. Gebruiksafhankelijke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum dat ze in rekening worden gebracht. Voor specifieke Aanbiedingsvormen kunnen afwijkende betalingsvoorwaarden worden vastgesteld.

3. Tenzij een andere wijze van facturering is overeengekomen, brengt Aanbieder alle in het kader van een overeenkomst voor een Abonnement verschuldigde bedragen (waaronder vergoedingen voor Diensten, voor geleverde zaken en voor Diensten van derden) door middel van nota's aan de Contractant in rekening. Indien is overeengekomen dat de nota's aan één of meer derden of naar afwijkende adressen zullen worden gezonden, blijft Contractant jegens Aanbieder aansprakelijk voor correcte betaling en geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden onverminderd jegens Contractant.
4. Nota's worden, afhankelijk van de Aanbiedingsvorm, in papieren of elektronische vorm aan de Contractant verstrekt. In bijzondere omstandigheden (zoals bij afwijkend hoge bedragen voor gebruiksafhankelijke vergoedingen in een beperkte periode) kan tussentijdse betaling worden verlangd.
5. Betaling dient plaats te vinden op de wijze en binnen de termijn als op de nota is vermeld. Indien de Contractant aan Aanbieder een machtiging tot automatische incasso heeft verstrekt, is Aanbieder gerechtigd daarvan vanaf de datum van de nota gebruik te maken. Aanbieder kan nadere eisen of beperkingen stellen aan de betaalwijzen.
6. De Contractant van een Abonnement kan een standaardspecificatie van zijn nota ontvangen. Afwijkingen in de specificatie zijn niet mogelijk.
7. Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen dienen binnen 5 Werkdagen na de op de nota vermelde factuurdatum aan Aanbieder kenbaar te worden gemaakt. Jegens een Consument zal Aanbieder geen beroep doen op overschrijding van deze termijn indien deze de bezwaren redelijkerwijs niet binnen deze termijn kon ontdekken. Betaling mag niet worden opgeschort met betrekking tot het gedeelte van het in rekening gebrachte bedrag waartegen geen bezwaar kenbaar is gemaakt.
8. Indien de Contractant bij herhaling bezwaren heeft ingediend tegen hem in rekening gebrachte bedragen en de bezwaren ongegrond zijn gebleken, kan Aanbieder, wanneer wederom bezwaren worden ingediend, de te maken onderzoekskosten vooraf aan de Contractant in rekening brengen. Aanbieder zal de Contractant meedelen dat zij van deze bevoegdheid gebruik zal maken alvorens een onderzoek wordt gestart.

Artikel 2.4 Niet tijdige betaling

1. Indien de Contractant van een Abonnement de door hem verschuldigde vergoedingen niet binnen de in artikel 2.3, vijfde lid, bedoelde termijn heeft betaald of indien het automatische incasso niet is geslaagd, is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
2. Vanaf de datum waarop de Contractant in verzuim verkeert, is Aanbieder gerechtigd de wettelijke rente en de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte in rekening te brengen. Daaronder wordt in ieder geval verstaan buitengerechtelijke kosten (waaronder door Aanbieder zelf te maken kosten voor het aanmanen van Contractant en overige administratieve kosten) die in redelijkheid zijn gemaakt en die qua hoogte redelijk zijn in verhouding tot de openstaande vordering.
3. Indien de Contractant ook binnen een door Aanbieder gestelde nadere termijn niet heeft betaald is Aanbieder gerechtigd haar dienstverlening aan Contractant conform artikel 1.12 op te schorten of de overeenkomst te ontbinden.

Artikel 2.5 Zekerheidstelling

1. Indien er op enig moment op grond van feiten of omstandigheden in redelijkheid twijfel kan bestaan of de Contractant van een Abonnement (of de aanvrager als bedoeld in artikel 2.1) aan zijn betalingsverplichtingen zal voldoen, of indien hij in een beperkte periode bovengemiddeld hoge bedragen voor gebruiksafhankelijke vergoedingen verschuldigd wordt, of indien hij geen vaste woonplaats, verblijfplaats of vestigingsplaats in Nederland heeft, is Aanbieder gerechtigd van de Contractant (of aanvrager) hetzij een borgstelling of bankgarantie te verlangen, hetzij een waarborgsom te vorderen.
2. Het bedrag van het in het eerste lid bepaalde zal niet hoger zijn dan het bedrag dat de Contractant in redelijkheid over een periode van twaalf Maanden verschuldigd zal zijn. Voor Aansluitingen met een minimumduur van meer dan een jaar kan een langere periode als maatstaf worden genomen.
3. Zodra de noodzaak tot zekerheidstelling niet meer aanwezig is, zal Aanbieder meedelen dat de borgstelling of de bankgarantie kan vervallen dan wel wordt de waarborgsom vermeerderd met de eventuele rente als bedoeld in lid 4 terugbetaald.

4. Over de waarborgsom wordt over het eerste jaar na storting geen rente vergoed. Indien de waarborgsom langer dan een jaar bij Aanbieder berust, zal over de gehele periode op jaarbasis een rente worden vergoed waarvan het percentage gelijk is aan dat van de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 Burgerlijk Wetboek.
5. Aanbieder is, in het geval een Contractant van een Abonnement in een beperkte periode bovengemiddeld hoge bedragen voor gebruiksfhankelijke vergoedingen verschuldigd wordt, tevens gerechtigd (maar niet verplicht) om over te gaan tot blokkering van het Abonnement of bepaalde Diensten of bestemmingen waarvoor bovengemiddelde tarieven gelden, totdat de Contractant tot betaling is overgegaan of zekerheid heeft gesteld overeenkomstig dit artikel. Waar dat in redelijkheid mogelijk is zal Aanbieder de Contractant hierover voorafgaand informeren.

Artikel 2.6 Duur van de overeenkomst voor een Abonnement

1. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen wordt de overeenkomst voor een Abonnement of Dienst aangaan voor de minimumduur van één jaar, die is vastgelegd in de overeenkomst. Na afloop van deze minimumduur wordt de overeenkomst van rechtswege omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd.
2. Indien het voor een Dienst noodzakelijk is dat tevens een andere Dienst wordt afgenomen, wordt de minimumduur van deze andere Dienst door het afnemen van de Dienst verlengd tot het einde van de minimumduur van die Dienst. Na afloop van die minimumduur eindigt de Dienst in ieder geval op het moment waarop de andere (daarvoor noodzakelijke) Dienst eindigt.
3. Onverminderd het bepaalde in het tweede lid kan een Dienst tegen en na het verstrijken van de minimumduur daarvan, door elk der partijen worden opgezegd. Opzegging dient schriftelijk te geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van drie Maanden, tenzij Aanbieder een andere wijze van opzegging bekend heeft gemaakt. Voor Consumenten is de opzegtermijn één Maand.
4. De overeenkomst eindigt indien alle Diensten die bij het Abonnement horen zijn beëindigd.
5. Opzegging van een Dienst tijdens de minimumduur daarvan is alleen mogelijk indien de Contractant tijdens die minimumduur is overleden, dan wel in de situaties en onder de voorwaarden als bedoeld in de artikelen 1.6 en 1.15.
6. Zowel de Contractant als Aanbieder kan de overeenkomst voor een Abonnement geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de andere partij tekortschiet in de nakoming van één of meer van haar verplichtingen, voor zover dit tekortschieten ontbinding rechtvaardigt. Indien nakoming nog mogelijk is zal eerst een schriftelijke aanmaning moeten worden gezonden, behoudens in de gevallen bedoeld in artikel 1.12, tweede lid en behoudens in het geval er reeds een herinnering als bedoeld in artikel 2.3, derde lid is gezonden. Ontbinding door Aanbieder is tevens mogelijk in geval van faillissement, surseance van betaling, wettelijke schuldsanering of onder curatele stelling van de Contractant. Aanbieder kan in laatstgenoemde gevallen op verzoek van de curator of bewindvoerder besluiten de overeenkomst toch in stand te houden indien daarbij voldoende zekerheid wordt gesteld overeenkomstig artikel 2.5.
7. Indien Aanbieder de overeenkomst tijdens de toepasselijke minimumduur ontbindt op grond van het vorige lid, blijft de Contractant verplicht de in artikel 1.11 bedoelde periodieke vergoedingen voor de door hem afgenomen Diensten over de nog resterende periode van de minimumduur te voldoen.
8. Beëindiging van een overeenkomst anders dan op grond van het bepaalde in de Algemene Voorwaarden is slechts mogelijk indien beide partijen daarmee instemmen. Aan een instemming kunnen door Aanbieder voorwaarden worden verbonden.
9. Bij beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de grond daarvoor, vervalt iedere aanspraak van de Contractant op eventueel resterende tegoeden.

Hoofdstuk 3 Informatie over veiligheid

Aanbieder biedt verschillende Diensten aan. Aan het gebruik van dergelijke Diensten kunnen soms veiligheidsrisico's zitten, bijvoorbeeld ten aanzien van de integriteit van uw gegevens of uw identiteit, of de beveiliging van de door u gebruikte Randapparaten. Aanbieder zal u, onder meer via haar Internetsite informeren over bijzondere veiligheidsrisico's.

Met verschillende Diensten en Randapparatuur is het mogelijk toegang te krijgen tot het internet. Het internet is een onmisbare bron van informatie. Helaas zijn er ook risico's verbonden aan het internet. Hieronder treft u een overzicht aan van de meest bekende risico's voor de doorbreking van de veiligheid of de beveiliging van (uw toegang tot) het internet. U bent zelf verantwoordelijk voor het (al dan niet) treffen van maatregelen.

Spam: Het binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van grote hoeveelheden ongevraagde berichten).

Botnet, zombie: Het gekaapt worden van de eigen computer door een niet-geautoriseerde gebruiker.

Phishing: Het binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software die tot doel heeft persoonlijke gegevens van abonnees te achterhalen, bijvoorbeeld bankgegevens, Pincode of inlognaam.

Spyware: Het binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software die bedoeld is om te spionneren op (internet) gedrag van abonnees.

Trojans en overige malware: Het binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software die bedoeld is om de computerapparatuur van abonnees zodanig te verstoren dat gegevens verloren gaan of voor de buitenwereld openbaar worden.

Beveiliging draadloze router: Het ongewenst medegebruik van draadloze internetverbinding door andere eindgebruikers, waardoor mogelijk strafbare of anderszins ongewenste activiteiten over deze verbinding aan de betreffende abonnee zouden kunnen worden toegeschreven, of waardoor andere eindgebruikers mogelijk toegang krijgen tot de computer van de abonnee.

Identiteitskaping: Het gebruik door anderen van de eigen identiteit door bijvoorbeeld bekend worden van wachtwoord, e-mailadres, naam- adres- woonplaats- of geboortedatum gegevens.

Ongewenste websites: Het bereikbaar zijn van of (ongevraagd) geconfronteerd worden met ongewenste websites, zoals websites die niet geschikt zijn voor kinderen.