

CAIWAY FAIR USE POLICY VOOR INTERNET

1 Inleiding

Caiway werkte tot 1-1-2006 bij kabel en aDSL internetabbonnementen voor consumenten met een hoeveelheid bij het abonnement inbegrepen dataverkeer. De achtergrond daarvan was dat zeer hoge en langdurige pieken in het verkeer van klanten kunnen leiden tot overbelasting van verbindingen en apparatuur in de netwerken en daarmee tot overlast voor andere klanten. Extra verkeer werd in rekening gebracht bij de klant; de klant kon ook zogenaamde databundels inkopen. Op 22-12-2005 heeft Caiway aangekondigd dat er met ingang van 1-1-2006 niet meer automatisch een rekening volgt voor extra verkeer. Klanten met zeer veel dataverkeer ten opzichte van anderen worden voortaan individueel benaderd met een advies over het gebruik van het abonnement. De 'Fair Use Policy', afgekort tot FUP, beschrijft zo duidelijk mogelijk hoe Caiway daarbij te werk gaat. Nadere toelichting wordt waar nodig gegeven in het gedeelte 'Over CAIW' van www.caiway.nl. Na een korte beschrijving van het doel van de FUP en het verband met andere stukken wordt achtereenvolgens ingegaan op de verkeersmeting, op de voor Caiway acceptabele hoeveelheid dataverkeer en op hoe er zo nodig ingegrepen zal worden.

2 Doel van de FUP

Het doel van de FUP is het beperken en voorkomen van overbelasting van het netwerk en overlast voor andere gebruikers, zoals die veroorzaakt kunnen worden door individuele consumenten die met hun kabel- of aDSL-modem hoeveelheden dataverkeer gebruiken die veel hoger zijn dan die van andere consumenten met eenzelfde verbinding. De FUP past in een breder kader van voorwaarden en 'policies' van Caiway, zoals de Algemene Voorwaarden en de misbruik policy. Deze stukken zijn te vinden op www.caiway.nl, bij het gedeelte 'Over CAIW'. Als de omstandigheden dat nodig maken zal de FUP worden aangepast; aanpassingen zullen, met hun ingangsdatum, tijdig bekend gemaakt worden. Als het nodig is om een betere naleving van dergelijke policies mogelijk te maken zal CAIW de Algemene Voorwaarden aanpassen.

3 Verkeersmeting

Om de FUP uit te kunnen voeren meet Caiway de hoeveelheid dataverkeer van de klanten. Het gaat om al het verkeer dat de apparatuur van CAIW passeert en bedoeld is voor, of afkomstig is van, het kabel- of aDSL-modem waarvan de klant gebruik maakt. Het volume van het verkeer wordt per kalendermaand opgeteld en is in te zien op de persoonlijke pagina in Mijn Caiway, www.mijncaiway.nl. Bij DOCSIS- en aDSL-modems wordt de weergave pas na het verbreken van de verbinding (het dataverkeer via de huidige verbinding is er nog niet bijgeteld) aangepast. Om te voorkomen dat de hoeveelheid verkeer bij DOCSIS zo ongezien toch hoog zou oplopen, wordt de verbinding elke 7 dagen door Caiway verbroken. Op de eerste dag van de maand worden de gegevens van de vorige maand verwerkt; de weergave is dan tijdelijk niet beschikbaar.

4 De acceptabele hoeveelheid dataverkeer

De inbegrepen hoeveelheid dataverkeer die Caiway tot 1-1-2006 hanteerde is op te zoeken in onderstaande tabel. Deze hoeveelheden lagen zo ver boven het gemiddelde gebruik, dat ze door slechts een paar procent van de klanten werden overschreden. Klanten waarvan het datagebruik onder deze waarden blijft zullen in ieder geval niet door Caiway benaderd worden over de hoeveelheid dataverkeer. De grens waarboven dit wel gebeurt hangt van verschillende factoren af. De bepaling van deze grens wordt op dit moment nog aangepast en afgestemd op de resultaten van de verkeersmetingen. Caiway zal de klanten daar doormiddel van een aangepaste FUP zo duidelijk mogelijk over informeren.

Abonnement/dienst	Inbegrepen verkeer tot 1-1-2006 (in Gbyte per maand)
Standaard	10
Premium	25
Super	50
Ultra	100

5 Hoe grijpt Caiway in

De meeste klanten zullen hun verbinding nooit gebruiken op een manier die overlast of overbelasting veroorzaakt. Als er toch een hoeveelheid dataverkeer gebruikt wordt die naar de mening van Caiway niet past bij de abonnementsvorm van de klant, dan wordt de klant in eerste instantie benaderd met een advies over het gebruik van het abonnement. Ook kan de klant het advies krijgen om een 'zwaarder' abonnement aan te gaan of een databundel aan te schaffen. Als de klant een dergelijk advies niet opvolgt dan kan Caiway volgens de Algemene Voorwaarden onder meer de toegang (tijdelijk) blokkeren of alsnog meerkosten in rekening brengen. Uiteraard zal Caiway pas in laatste instantie dergelijke middelen toepassen.

6 Afsluitend

Caiway volgt met deze FUP een andere koers dan eerder. Sommige details zullen nog worden aangepast; de klant zal steeds geïnformeerd worden over wijzigingen. Caiway wil met deze FUP de nodige duidelijkheid bieden en hoopt dat de klanten, zonder zich belemmerd te voelen, veel plezier zullen beleven aan het gebruik van het internet.