

DE CAIWAY FAIR USE POLICY VOOR DIGITALE TELEFONIE

Versie 16-2-2009, in werking per 1-3-2009

Inleiding

Caiway levert onder de namen VoIP-First, VoIP-Comfort en VoIP-Comfort+ abonnementen voor digitale telefonie aan consumenten. Bij die abonnementen wordt vermeld, onder verwijzing naar een 'Fair Use Policy', dat er gratis dan wel onbeperkt gebeld kan worden. In deze Fair Use Policy, afgekort tot FUP, wordt zo duidelijk mogelijk beschreven wat Caiway onder gratis en onbeperkt verstaat. Want het onbeperkt gratis bellen naar andere digitale telefonie abonnees van Caiway kost capaciteit op Caiway's netwerken; zeer massaal gebruik kan leiden tot overbelasting van verbindingen en apparatuur in de netwerken en daarmee tot overlast voor andere klanten. En het onbeperkt gratis bellen naar vaste nummers in Nederland (steeds met uitzondering van bepaalde servicenummers) leidt tot hoge kosten voor Caiway. Toch spreekt Caiway in uitingen over 'gratis' en 'onbeperkt'; daar wordt mee bedoeld dat de klant bij niet extreem gebruik van de producten niet wordt belemmerd in het gebruik. In het geval dat er naar de mening van Caiway wel sprake is van extreem gebruik worden de betreffende klanten individueel benaderd met een advies over het gebruik van het abonnement. Na een korte beschrijving van het doel van de FUP, de meting van het gebruik en het verband met andere stukken wordt achtereenvolgens ingegaan op het voor Caiway acceptabele gebruik en op hoe er zo nodig ingegrepen kan worden.

Doel van de FUP

Het doel van de FUP is enerzijds het beperken en voorkomen van overbelasting van het netwerk en overlast voor andere gebruikers en anderzijds het beperken en voorkomen van zeer hoge kosten voor Caiway. Die overbelasting en hoge kosten kunnen veroorzaakt worden door individuele consumenten die met hun digitale telefonie abonnement veel langer bellen dan andere consumenten met eenzelfde verbinding. De FUP past in een breder kader van voorwaarden en 'polities' 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 kan de FUP worden aangepast; aanpassingen zullen, met hun ingangsdatum, tijdig bekend gemaakt worden. Als het nodig is om een betere naleving van dergelijke polities mogelijk te maken kan Caiway de Algemene Voorwaarden aanpassen.

Gebruik

Bij de uitvoering van de FUP baseert Caiway zich op de hoeveelheid belminuten van de klanten per maand. Het gaat hier om het bellen naar andere Caiway VoIP abonnees en, bij VoIP-Comfort en VoIP-Comfort+, ook om het bellen naar vaste nummers in Nederland (met uitzondering van 14XX, 08XX, 09XX en 088-nummers, 06760-internetnummers, 070 3456789 Bel & Bespaar en het servicenummer van Caiway 088 2249 111). De klant kan de belminuten inzien op de persoonlijke pagina in Mijn Caiway, www.mijncaiway.nl.

Acceptabel gebruik

Uit de onderstaande tabel blijkt welk maandelijks gebruik voor Caiway acceptabel is. Deze hoeveelheden liggen zo ver boven het gemiddelde gebruik, dat ze door slechts een zeer klein deel van de klanten incidenteel worden overschreden. Klanten waarvan het gebruik onder deze waarden blijft zullen in ieder geval niet door Caiway benaderd worden over hun gebruik. 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 gebruiksmetingen. Caiway zal de klanten daar zo nodig door middel van een aangepaste FUP zo duidelijk mogelijk over informeren.

Abonnement	Bellen naar andere Caiway digitale telefonie abonnees (minuten/uren per maand)	Bellen naar het vaste net (minuten/uren per maand)
VoIP-First	1.800 minuten (30 uur)	n.v.t.
VoIP-Comfort	3.600 minuten (60 uur)	360 minuten (6 uur) avond/nacht/weekeinde
VoIP-Comfort+	5.400 minuten (90 uur)	360 minuten (6 uur) overdag en 360 minuten (6 uur) avond/nacht/weekeinde

Wat doet Caiway bij hoger gebruik

De meeste klanten zullen hun telefoonverbinding nooit gebruiken op een manier die overlast of overbelasting dan wel hoge kosten voor Caiway veroorzaakt. Als de producten toch gebruikt worden op een wijze die naar de mening van Caiway niet past bij deze abonnementen, dan wordt de klant in eerste instantie benaderd met een advies over het gebruik van het abonnement. 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.

Afsluitend

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 de telefoonproducten.