

HANDLEIDING DIGITALE TV VIA DE KABEL



Ondanks alle aan deze handleiding bestede zorg kan Caiway geen aansprakelijkheid aanvaarden voor schade die het gevolg is van enige onvolkomenheden of fouten in deze uitgave. De handleiding is uitdrukkelijk niet bedoeld ter nadere invulling of toelichting op de algemene voorwaarden. Derhalve kunnen er geen rechten aan ontleend worden.

© januari 2012, CAIW Diensten B.V.

Deze handleiding is met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Mocht u onverhoopt toch een fout ontdekken dan vragen wij u vriendelijk CAIW Diensten B.V. hiervan op de hoogte te stellen.

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	5
2.	Installatie	6
2.1	Aansluiten van de digitale ontvanger op uw televisie	6
2.2	Aansluiten van randapparatuur op de digitale ontvanger	7
2.3	Software update	8
2.4	Hulp nodig bij uw installatie?	9
3.	Werking van de digitale ontvanger	10
3.1	Zenders instellen	10
3.2	Diverse (zender)waarden per woonplaats/gebied	10
3.3	Gebruik van de smartcard voor aanvullende pakketten	12
3.4	Instellen van uw video-, DVD-recorder of PVR voor digitaal opnemen	13
4.	Optimaal gebruikmaken van digitale tv	14
4.1	Omgaan met de afstandsbediening	14
4.2	Gebruik van de tv-lijst	14
4.3	Gebruik van de elektronische programma gids (EPG)	14
4.4	Lijst met favorieten samenstellen	15
4.5	Gebruik van het kinderslot	15
4.6	Teletekst met digitale tv	15

5.	Tips voor een goede binnenhuisinstallatie	16
5.1	Slecht of geen beeld	16
5.2	Oorzaken	17
5.3	Gebruik van versterkers	18
5.4	Ingebouwd DVB-C/T signaal en DVBT-stick	18
5.5	Wel beeld geen geluid	19
5.6	Wel geluid geen beeld	19
5.7	Nóg beter beeld met HDTV	20
6.	Veel voorkomende storingen	22
6.1	Blokkerig of stilstaand beeld bij digitale televisie	22
6.2	Digitale ontvanger reageert niet op de afstandsbediening	22
6.3	Foutmeldingen	22
6.4	Groen/rood beeld	24
6.5	Los zelf de storing op	24
7.	Mijn Caiway	25
	Algemene voorwaarden	26

WELKOM BIJ CAIWAY

Hartelijk dank voor uw keuze voor digitale televisie van Caiway over het COAX-netwerk. In deze handleiding vindt u alle noodzakelijke en te volgen stappen om de installatie van uw digitale tv-ontvanger soepel te laten verlopen.

1 INLEIDING

Met de digitale tv-ontvanger van Caiway kunt u kijken naar uw favoriete programma's en radio luisteren wanneer het u uitkomt. Met een aangesloten DVD- of viderecorder of een ontvanger met interne harde schijf kunt u deze programma's bovendien opnemen en afspelen.

Deze handleiding helpt u bij het instellen en bedienen van de ontvanger. Ook geven we een aantal tips voor het verkrijgen van een optimale beeldkwaliteit, bijvoorbeeld in combinatie met HDTV.

Na installatie van uw digitale ontvanger kunt u direct genieten van digitale televisie. U kunt de ontvanger vervolgens afstemmen op uw persoonlijke wensen. U kunt bijvoorbeeld uw tv beveiligen door bepaalde zenders te blokkeren, de taal van het menu of de ondertiteling instellen of eigen favorietlijsten instellen van zenders waar u graag naar kijkt of luistert.

In deze handleiding vindt u ook antwoorden op veelvoorkomende vragen en enkele mogelijke problemen. Als u er zelf niet uitkomt kunt u altijd terecht bij onze Klantenservice, via telefoonnummer 088 2249 111 (tarief 088-nummer). U kunt ons bereiken op werkdagen van 8.30 uur - 21.00 uur en op zaterdag van 8.30 uur – 17.00 uur.



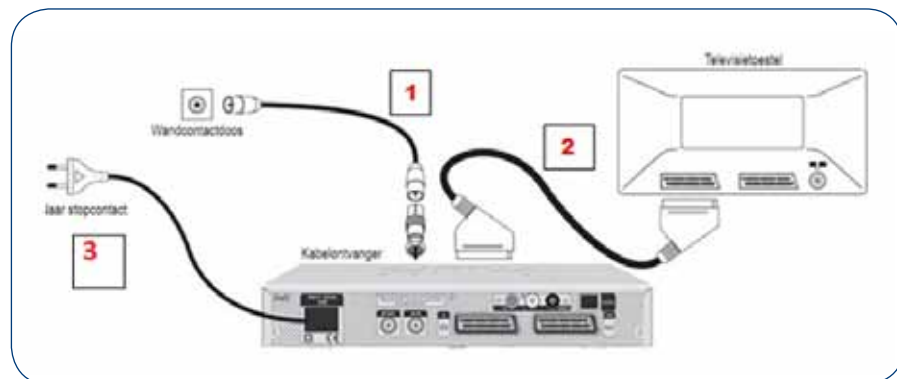
2 INSTALLATIE

2.1 AANSLUITEN VAN DE DIGITALE ONTVANGER OP UW TELEVISIE

Om gebruik te kunnen maken van digitale televisie, haalt u de COAX-kabel die u op dit moment gebruikt los van de televisie. De COAX-kabel geeft het binnenkomende signaal in uw woning door vanaf de hoofdaansluiting naar uw televisie. Deze kabel sluit u nu rechtstreeks aan op de digitale ontvanger, op de plaats waar CABLE IN staat.

De bij uw ontvanger meegeleverde COAX-kabel plaatst u in de tv/VCR uitgang van de digitale ontvanger en in de CABLE IN-ingang van de televisie. De meegeleverde SCART-kabel plaatst u in de tv SCART-uitgang van de digitale ontvanger en in een SCART-ingang (bijv. AV1 of EX1) van de televisie.

U heeft nu een basisopstelling gemaakt waarmee u digitale televisie kunt kijken. Zie het schema hieronder:



- 1 COAX-kabel die wordt aangesloten vanaf de hoofdaansluiting naar de aansluiting CABLE IN (digitale ontvanger).
- 2 Televisieverbinding tussen de digitale ontvanger en de televisie (hierop wordt een SCART-kabel of HDMI-kabel aangesloten).
- 3 Stroomstekker die aangesloten moet worden op een vast stopcontact.

Verskil tussen SCART- en HDMI-kabel

Een SCART-kabel (links) zorgt ervoor dat er een standaard digitaal signaal wordt doorgegeven.



Een HDMI-kabel (rechts) zorgt ervoor dat er een HD-signaal wordt doorgegeven.

2.2 AANSLUITEN VAN RANDAPPARATUUR OP DE DIGITALE ONTVANGER (BIJVOORBEELD EEN DVD-RECORDER)

Op uw digitale ontvanger kunt u bijvoorbeeld een DVD- of videorecorder aansluiten. Hiervoor moet u de COAX-kabels en SCART-kabels op een juiste manier aansluiten.

Aansluiten van de COAX-kabels

- 1 Maak de COAX-kabel die uw DVD-recorder verbindt met de hoofdaansluiting in uw woning los van uw DVD-recorder. Plaats deze kabel in de Cable In-ingang van de digitale ontvanger.
- 2 Plaats de meegeleverde COAX-kabel in de tv/VCR-uitgang van de digitale ontvanger en plaats het andere uiteinde in de Cable In-ingang van uw DVD-recorder.
- 3 De COAX-kabel die al geplaatst is tussen de DVD-recorder en uw televisie blijft aangesloten.

Aansluiten van de SCART-kabels

- 4 Plaats de meegeleverde SCART-kabel in de tv/SCART-uitgang van uw digitale ontvanger. Het andere uiteinde doet u in de SCART-aansluiting van uw televisie.
- 5 Plaats de andere SCART-kabel in de VCR SCART-uitgang van de digitale ontvanger. Het andere uiteinde doet u in de SCART-ingang van uw DVD-recorder (AV(A)).
- 6 Om opgenomen programma's of films te kunnen bekijken op uw televisie moet uw DVD-recorder verbonden zijn met uw televisie. Plaats hiervoor de SCART-kabel in de SCART-uitgang van uw DVD-recorder (AV(B)). Het andere uiteinde doet u in de SCART-ingang van uw televisie (AV2 of EXT2).

2.3 SOFTWARE-UPDATE

Om optimaal gebruik te maken van de digitale ontvanger is het aan te raden periodiek een software update uit te voeren. Hiermee voorkomt u storingen en verbetert u de mogelijkheden van de digitale ontvanger. Om een software update uit te voeren, kiest u voor de knop 'Menu' op uw afstandsbediening. Vervolgens kiest u voor 'Installatie' en drukt u op 'OK'.

U voert nu eerst uw pincode in (deze staat standaard op '0000'). Ga nu met de pijltjestoetsen op uw afstandsbediening naar 'Software opwaarderen' en bevestig de update door op de knop 'OK' te drukken. Het opwaarderen start nu automatisch. Onderbreekt u dit proces niet! Als u de functie 'Software opwaarderen' niet kunt selecteren, is de ontvanger al voorzien van de meest recente software.

2.4 HULP NODIG BIJ UW INSTALLATIE?

Ziet u op tegen het aansluiten en instellen van uw digitale ontvanger en eventueel het daar aan koppelen van uw DVD-recorder? Tegen vergoeding kunt u gebruikmaken van onze installatieservice. De firma Schuuring, onze erkende installatiepartner voor internet, digitale telefonie en televisie, biedt u als nieuwe klant twee voordelige installatievormen aan. Een vakbekwame monteur van Schuuring zorgt voor een goede aansluiting en instelling van uw ontvanger zodat u direct van digitale televisie kunt genieten.

Vraag onze medewerkers naar de installatiemogelijkheden en bijvoorbeeld het wegwerken van kabels in kabelgootjes. De Schuuring Installatiedesk is bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur. Hiervoor belt u naar het telefoonnummer 0900 66 444 66 (15cpm) om een afspraak te maken.

Alle installatiekosten zijn inclusief voorrijkosten en BTW. U kunt betalen door het ondertekenen van een eenmalige machtiging.

Installatiekosten

Installeren digitale tv in combinatie met een gelijktijdige installatie van een andere dienst (exclusief het leveren van apparatuur).	€ 14,-
Alleen installeren van digitale tv (exclusief het leveren van apparatuur).	€ 59,-

3 WERKING VAN DE DIGITALE ONTVANGER

3.1 ZENDERS INSTELLEN

Na het aansluiten van de digitale ontvanger kunt u de televisie aanzetten. In de meeste gevallen herkent de televisie het signaal van de SCART-kabel. De tv stemt vervolgens automatisch af op de juiste ingang. U kunt ook op uw televisieafstandsbediening kiezen voor de knop "input of "source" en vervolgens kiezen voor het externe kanaal waarop de digitale ontvanger is aangesloten.

Bijvoorbeeld : EXT 1 of 2 , AV1 of AV2 en druk vervolgens op OK. Hierna verschijnt het opstartscherm van de ontvanger in beeld.

In het opstartscherm kiest u de taal en daarna vult u de waarden in bij het menu 'Installatie - zenders zoeken' (of bij sommige ontvangers onder Netwerkinstallatie). Per regel drukt u steeds op de 'OK' toets). In het menu wordt gevraagd naar een wachtwoord. Deze is standaard ingesteld op 0000. In het menu kunt u het standaard wachtwoord wijzigen naar een zelf gekozen wachtwoord.

3.2 DIVERSE (ZENDER)WAARDEN PER WOONPLAATS/GEBIED

De in te stellen waarden zijn afhankelijk van uw woonplaats. Tijdens de invoer van de netwerkwaarden ziet u de statusbalken sterkte en kwaliteit oplopen. Gebeurt dit niet dan zijn onjuiste waarden ingevuld of is de digitale ontvanger niet correct aangesloten.

Als u alles correct hebt ingevuld, klikt u op 'zoeken'. De zenderlijst met gevonden digitale televisie- en radiokanalen komt in beeld. Als dit is afgerond, drukt u op de digitale afstandsbediening op 'OK' om op te slaan. Hierna kunt u via de menu-toets uit het menu gaan om digitale televisie kijken.

Overzicht zenderwaarden:

Indien er achter de frequentie MHZ staat dient de frequentie met 00 ingesteld te worden.

Indien er achter de frequentie KHZ staat dient de frequentie met 000 ingesteld te worden.

Westland, Midden-Delfland en Den Haag (Wateringse Veld):

Frequentie: 554.000 MHZ Netwerk ID: 2249 Modulatie: 64 QAM Symboolsnelheid: 6900 KS/s

Maassluis:

Frequentie: 554.000 MHZ Netwerk ID: 6227 Modulatie: 64 QAM Symboolsnelheid: 6900 KS/s

Aalsmeer en Uithoorn:

Frequentie: 554.000 MHZ Netwerk ID: 2257 Modulatie: 64 QAM Symboolsnelheid: 6900 KS/s

Oudenbosch:

Frequentie: 554.000 MHZ Netwerk ID: 6536 Modulatie: 64 QAM Symboolsnelheid: 6900 KS/s

Loenen aan de Vecht:

Frequentie: 554.000 MHZ Netwerk ID: 5636 Modulatie: 64 QAM Symboolsnelheid: 6900 KS/s

Schiedam:

Frequentie: 554.000 MHZ Netwerk ID: 7244 Modulatie: 64 QAM Symboolsnelheid: 6900 KS/s

IJsselstein:

Frequentie: 554.000 MHZ Netwerk ID: 7224 Modulatie: 64 QAM Symboolsnelheid: 6900 KS/s

Doorn:

Frequentie: 554.000 MHZ Netwerk ID: 3667 Modulatie: 64 QAM Symboolsnelheid: 6900 KS/s

Midden-Holland (Gouda en omstreken):

Frequentie: 538.000 MHZ Netwerk ID: 4683 Modulatie: 64 QAM Symboolsnelheid: 6900 KS/s

Hilvarenbeek:

Frequentie: 444.000 MHZ Netwerk ID: 4458 Modulatie: 64 QAM Symboolsnelheid: 6900 KS/s

Capelle aan den IJssel:

Frequentie: 554.000 MHZ Netwerk ID: 2273 Modulatie: 64 QAM Symboolsnelheid: 6900 KS/s

Krimpen aan den IJssel:

Frequentie: 338.000 MHZ Netwerk ID: 2222 Modulatie: 64 QAM Symboolsnelheid: 6875 KS/s

Albrandswaard:

Frequentie: 325.000 MHZ Netwerk ID: 2000 Modulatie: 64 QAM Symboolsnelheid: 6875 KS/s

Staat voor uw regio geen Network ID aangegeven, kijk dan op www.caiway.nl. Afhankelijk van uw woonplaats ontvangt u verschillende lokale en regionale zenders. Als u niet de juiste zenders ontvangt, is het mogelijk dat u de Network ID moet aanpassen in het installatiemenu van uw digitale ontvanger.

3.3 GEBRUIK VAN DE SMARTCARD VOOR AANVULLENDE PAKKETTEN

Om de zenders die onderdeel uitmaken van de aanvullende tv-pakketten te kunnen bekijken, maakt u gebruik van een smartcard. U stopt de smartcard in de opening van de ontvanger met de pijl naar boven en naar voren in de ontvanger. U krijgt een E16-melding in beeld als u een zender kiest die niet onder uw huidige digitale tv-abonnement zit.



Gebruik van de smartcard bij een digitale ontvanger



Gebruik van de smartcard bij een TV met ingebouwde digitale ontvanger

Digitale tv op meerdere toestellen

Wilt u op meerdere tv's naar de zenders uit uw aanvullende pakket(ten) kunnen kijken? U kunt hiervoor tegen betaling maximaal twee extra smartcards aanvragen.

3.4 INSTELLEN VAN UW VIDEO-, DVD-RECORDER of PVR VOOR DIGITAAL OPNEMEN

Na het aansluiten programmeert u in de DVD-recorder het externe kanaal van de televisie waarop u digitale televisie kijkt. Raadpleeg hiervoor de handleiding van de DVD-recorder.

De digitale ontvanger bevat een enkele tuner. Als u digitaal opneemt, moet u daarom de digitale ontvanger aan laten staan op het digitale kanaal waarvan u een programma wilt opnemen. Ook uw DVD-recorder moet aanblijven, anders wordt het programma niet opgenomen. Met een Personal Video Recorder (PVR) met een harde schijf is het wel mogelijk om gelijktijdig digitaal op te nemen en een ander programma digitaal te bekijken.

Wilt u meerdere programma's opnemen op verschillende digitale kanalen? Gebruik dan de Timerfunctie. Raadpleeg hiervoor de handleiding van uw digitale ontvanger.

4 OPTIMAAL GEBRUIKMAKEN VAN DIGITALE TV

4.1 OMGAAN MET DE AFSTANDSBEDIENING

Het geluid van de tv bepaalt de basis en kunt u het beste zo instellen dat dit prettig is bij een gemiddeld digitaal geluidsniveau. Met de afstandsbediening van de digitale ontvanger kunt u vervolgens de televisie harder en zachter zetten. Door wat te experimenteren met beide afstandsbedieningen kunt u het geluidsniveau en de kwaliteit van het geluid perfect instellen. In feite heeft u de afstandsbediening van de televisie nu nergens meer direct voor nodig. Via www.mijncaiway.nl kunt u ook een universele afstandsbediening bestellen.

4.2 GEBRUIK VAN DE TV-LIJST

Als u op de knop 'OK' van de afstandsbediening van de digitale ontvanger drukt, krijgt u een overzicht van alle zenders. Met de 'pijltjestoetsen' kunt u snel de gewenste zender opzoeken. Door weer op 'OK' te drukken, stemt u af op de zender van uw keuze.

4.3 GEBRUIK VAN DE ELEKTRONISCHE PROGRAMMA GIDS (EPG)

De Elektronische Programma Gids (EPG) kunt u op twee manieren gebruiken:

- 1 Om te zien welke programma's er nu en de komende drie dagen te zien zijn.
- 2 Om snel bepaalde kanalen op te zoeken.

Kunt u de juiste lokale zenders niet vinden? Kiest u dan het juiste Network ID (zie Hoofdstuk 3.2 of kijk op www.caiway.nl voor de juiste codes). U stelt de juiste code in via het menu van de afstandsbediening van de digitale ontvanger. Overigens geven niet alle zenders hun programmering door. Daar is de EPG (deels) leeg. In de handleiding van uw digitale ontvanger of afstandsbediening vindt u een specifieke uitleg over de EPG-functie.

4.4 LIJST MET FAVORIETEN INSTELLEN

Het wisselen tussen zenders (zappen) gaat sneller en overzichtelijker als u een eigen favorietenlijst instelt. U kunt de programma's waar u geen toegang tot heeft hierin weglaten, de volgorde aanpassen en de programma's die u niet wilt zien weglaten. Natuurlijk behoudt u alle programma's en blijft ook de standaardlijst altijd beschikbaar.

4.5 GEBRUIK VAN HET KINDERSLOT

Zenders die u niet geschikt vindt voor kinderen kunt u eenvoudig blokkeren via een pincode (deze staat standaard op '0000'). Kijk hiervoor in de handleiding van uw digitale ontvanger of afstandsbediening. Erotische kanalen kunt u via www.mijncaiway.nl permanent laten blokkeren.

4.6 TELETEKST MET DIGITALE TV

Met de digitale ontvanger kunt u teletekst ontvangen. Druk op de afstandsbediening van de digitale ontvanger op de knop "TEXT". Daarna kunt u met de pijltjestoetsen en via de cijfers op de afstandsbediening de gewenste pagina's oproepen.



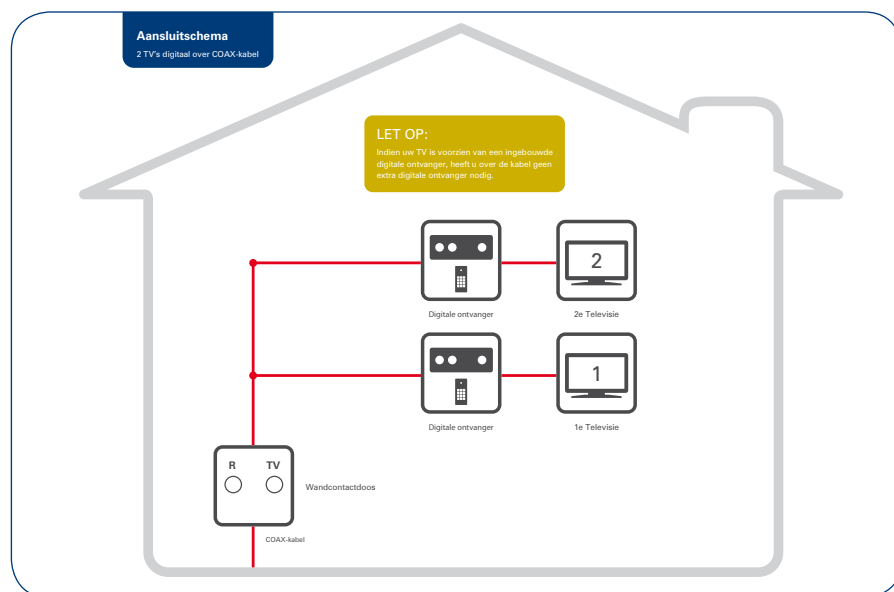
5 TIPS VOOR EEN GOEDE BINNENHUISINSTALLATIE

5.1 SLECHT OF GEEN BEELD

Caiway zorgt voor de verzending van het tv-signaal naar uw woning. Binnen bent u zelf verantwoordelijk voor een goede huisinstallatie en goede aansluitingen. Een kleine beschadiging in uw bekabeling kan meteen voor een verminderde beeldkwaliteit zorgen. Heeft u last van een slecht televisiebeeld of heeft u zelfs helemaal geen beeld? Informeert u eerst bij uw burens of zij dezelfde klachten hebben. Indien dit het geval is kan er sprake zijn van een centrale storing of wijkstoring.

Korte test

Indien uw burens niet dezelfde klachten hebben, kan het probleem aan uw huisaansluiting of uw televisietoestel liggen. U kunt zelf proberen te achterhalen of er sprake is van een defect of een beschadiging in de bekabeling. Sluit hiervoor uw televisie met een korte COAX-kabel (1,5 meter) rechtstreeks (zonder randapparatuur) aan op de hoofdaansluiting. Deze bevindt zich meestal in de meterkast of in de woonkamer. Doet de tv het nu wel, dan ligt de storing aan de bekabeling.



Hanteert u de volgende controlepunten :

- 1 Is uw televisietoestel goed aangesloten op het elektriciteitsnet?
- 2 Is uw televisietoestel goed aangesloten op het kabelnet?
- 3 Is er een defect of beschadiging in uw aansluitsnoer?
- 4 Is uw televisietoestel afgestemd op de juiste kanalen?

Werkt uw tv nog niet naar behoren, dan kan dit twee oorzaken hebben. Uw tv zelf is defect of er is een individuele storing op uw aansluiting.

Neemt u in dat geval contact op via ons servicenummer voor een storingsmelding 088 2249 111 (lokaal tarief).

5.2 OORZAKEN

Storingen op het televisiesignaal worden in 90% van de gevallen veroorzaakt door gebreken aan de huisinstallatie. De storing kan liggen aan de versterker, de COAX-bekabeling, de splitters of de connectoren ('manneljes- en vrouwjesstekker'). Oorzaken van een storing op uw radio- en tv-signaal kunnen zijn:

- Het materiaal voor de huisinstallatie schiet kwalitatief te kort.
- De signaalversterker is niet meer in orde.
- Er staan drie of meer tv-toestellen in huis zonder dat er een versterker wordt gebruikt.
- De COAX-kabel in huis wordt geplet of de kabel ligt in een knik.
- De kabel is van inferieure kwaliteit en verliest daardoor signaalsterkte.
- De kabel is te lang. In dat geval is het signaalniveau te laag, zeker zonder het gebruik van een versterker.
- Tijdens het behangen of verven zijn de contactpunten van de hoofdaansluiting vervuild geraakt.
- De stekkers zijn niet goed aangesloten of van slechte kwaliteit. Stekkers met plastic kapjes (dus niet 100% van metaal) veroorzaken regelmatig storingen.
- De aarde raakt de signaaldraad.
- De aarde raakt de kern van de stekker (de voortzetting van de signaaldrager).
- De aarde is niet gekoppeld aan de buitenkant van de (metalen) stekker. Er zit dan een gat in de bescherming.
- De signaaldraad is niet gekoppeld aan de kern van de stekker.

5.3 GEBRUIK VAN VERSTERKERS

Als u meerdere tv-toestellen in huis heeft of gebruikmaakt van een lange kabel, kunt u het beste een versterker gebruiken. Doet u dit niet, dan daalt het signaalniveau. Signaalversterkers zijn er in vele soorten en van verschillende kwaliteit. Laat u hierover informeren door een vakman.

Gebruikt u een kabelmodem van Caiway? Dan is het erg belangrijk dat u een hoge kwaliteit signaalversterker gebruikt. Deze moet ook geschikt zijn voor het retoursignaal van het modem.

5.4 INGEBOUWD DVB-C/T SIGNAAL EN DVB-T-STICK

Als u een televisie heeft met hierin een interne digitale ontvanger dan heeft u geen externe digitale ontvanger meer nodig. Er zijn verschillende soorten tuners, de meest voorkomende tuners zijn DVB-C en DVB-T. DVB-C staat voor Cable, DVB-T staat voor terrestrial.



Op <http://www.caiway.nl/televisie> vind u een overzicht van alle toestellen die geschikt zijn voor het Caiway-netwerk. Klik onder producten op CI+CAM. Door te klikken op het logo ziet u de lijst met de geschikte toestellen van die fabrikant.



Een DVB-T stick

Voor televisies die nog niet voorzien zijn van een ingebouwde digitale ontvanger is een losse DVB-T ontvanger een goedkope oplossing. Via analoge apparatuur kunt u zodoende de meest populaire zenders toch in digitale kwaliteit ontvangen. De kwaliteit van DVB-T verhoudt zich tussen analoog en DVB-C in. Caiway is sinds 10-10-2010 gestopt met het doorgeven van het analoge signaal. Met een DVB-T stick heeft u een ontvangst op 22 digitale televisie zenders.

Op <http://caiway.nl/site/nl/klantenservice/klantenservice/radioentelevisie/vraagenantwoord/digitaledvb-tontvanger>, vind u een overzicht van alle digitale zenders die aangeboden worden met deze DVB-T stick.



5.5 WEL BEELD GEEN GELUID

Als u wel beeld heeft, maar geen geluid is de SCART-kabel tussen de digitale ontvanger en uw tv mogelijk niet goed aangesloten of zelfs defect. Controleert u ook of het geluid op uw tv en digitale ontvanger beide niet op Mute staan en de beide volumes op hoger dan nul staan. Zenders bieden verschillende geluidskanalen aan. Als u geen geluid hoort, kan het zijn dat het verkeerde geluidskanaal is gekozen. Het verschilt per merk en type ontvanger hoe u dit kunt aanpassen. Raadpleeg hiervoor de handleiding van uw ontvanger. Deze kunt u ook vinden op www.caiway.nl.

Heeft u een Dolby surround systeem in gebruik? Dan kunt u het beste eerst dolby in de ontvanger uitzetten, zodat u alle zenders in één keer juist kan instellen.

5.6 WEL GELUID GEEN BEELD

Wanneer u wel geluid hoort en u ziet een blauw beeld, dan staat uw digitale ontvanger mogelijk op digitale radio. Druk op de afstandsbediening op de knop tv/radio om over te schakelen.

KABEL KEUR

Hoe weet u of de spullen die u gebruikt voor uw kabelaansluiting (onder andere kabels, stekkers, splitters, wandcontactdozen en versterkers) van een goede kwaliteit zijn? Dat is eenvoudig: u herkent ze aan het logo van Kabel Keur. Een product met het kabelkeurmerk is goedgekeurd door onafhankelijke experts.



Kabel Keur is een initiatief van NLKabel, de vereniging van kabelbedrijven en daarbij aangesloten kabelmaatschappijen. Met het keurmerk Kabel Keur wil NLKabel consumenten wijzen op het belang van een goede binnenhuisbekabeling, waarmee u nog meer haalt uit de kabel. Stoorzenders kunnen soms storingen zoals sneeuw en strepen door het beeld veroorzaken. Met goede materialen voor de binnenhuisbekabeling kunt u voorkomen dat deze stoorzenders de beeldkwaliteit beïnvloeden.

5.7 NÓG BETER BEELD MET HDTV

HDTV betekent High Definition Television. Met HDTV kijkt u tot vijfmaal scherper dan met gewone digitale televisie. In combinatie met het juiste tv-toestel (tenminste 'HD-ready') levert dit een ultieme kijk- en luisterervaring op.

Wilt u thuis genieten van tv in de beste kwaliteit die er is? Kies dan voor HDTV. Het beeld op een tv is opgebouwd uit beeldpunten. Het aantal beeldpunten van HD-uitzendingen is vele malen hoger dan bij gewone tv. Normale tv-uitzendingen hebben 720 x 576 beeldpunten, terwijl HDTV maar liefst 1920 x 1080 beeldpunten telt. Dat zorgt ervoor dat u veel meer details ziet.

Het verschil komt beter uit de verf wanneer het in pixels wordt uitgedrukt:

- PAL (analoog beeld) heeft 576 beeldlijnen met 768 beeldpunten: ruim 440.000 pixels.
- HDTV 720 heeft 720 beeldlijnen en 1.280 beeldpunten: ruim 900.000 pixels.
- HDTV 1080 heeft 1.080 beeldlijnen met 1.920 beeldpunten: ruim 2.000.000 pixels

HD-ready tv-toestel

De sublieme beeldkwaliteit van HDTV komt alleen tot zijn recht op een beeldscherm dat beschikt over de hoge resolutie die nodig is voor High Definition. Geschikte toestellen en ontvangers herkent u aan het HD Quality logo. Tegenwoordig zijn de meeste platte tv-toestellen HD-ready. Onthoud: hoe meer pixels, hoe scherper het beeld.

HD-ontvanger

Om te kunnen genieten van HD-zenders heeft u een speciale HD-ontvanger nodig. U sluit de ontvanger eenvoudig aan op uw HD-ready tv-toestel en uw Caiway kabelaansluiting. Ook alle overige digitale uitzendingen ontvangt u dan in digitale beeld- en geluidskwaliteit. Heeft u al een digitale ontvanger voor digitale televisie, dan kunt u deze gebruiken voor een tweede tv-toestel in huis.

HD-signalen

Caiway verspreidt de HD-signalen, net als de andere radio- en televisiezen- ders, via de kabel. De HDTV-zenders zijn gebundeld in een Select pakket; het HD-pakket. De komende tijd komen er steeds meer HD-zenders bij, ook in het Basic pakket van Caiway.



6 VEELVOORKOMENDE STORINGEN

6.1 BLOKKERIG OF STILSTAANDBEELD BIJ DIGITALE TELEVISIE

Heeft u last van een blokkerig of stilstaand beeld? Dit kan duiden op een te zwak signaal op de digitale ontvanger. Om te achterhalen wat de oorzaak van de storing is, kunt u uw decoder direct aansluiten op de hoofdaansluiting (deze bevindt zich meestal in de meterkast of de woonkamer). Zorgt u er dan wel voor dat alléén de televisie op de decoder is aangesloten (dus zonder dvd-recorders en andere apparatuur als splitters, versterkers, etc.). Als het probleem zich nu niet meer voordoet, is de bekabeling van de installatie waarschijnlijk niet in orde. Controleer per apparaat, door deze één voor één aan te sluiten, om welke kabel het gaat en vervang deze. Lost dit het probleem niet op, controleert dan of u de laatste softwareversie heeft.

6.2 DIGITALE ONTVANGER REAGEERT NIET OP DE AFSTANDBEDIENING

Als uw digitale ontvanger niet reageert op de afstandsbediening, is de ontvanger mogelijk vastgelopen. Probeer het probleem op te lossen door de ontvanger te resetten. Haal de stekker van de netstroom gedurende circa 1 minuut uit de ontvanger. Soms is het noodzakelijk de stekker er een half uur uit te laten. Als u de reset juist heeft uitgevoerd, gaan de lichtjes knipperen zodra u de stekker er weer in steekt. Een tweede oorzaak kan zijn dat de batterijen van de afstandsbediening leeg zijn. Vervang deze door nieuwe batterijen.

6.3 FOUTMELDINGEN

Krijgt u een foutmelding in beeld? Probeer allereerst de digitale ontvanger te resetten. Dit verhelpt vaak de storing. Haal de stekker van de netstroom gedurende circa 1 minuut uit de ontvanger. Soms is het noodzakelijk de stekker er een half uur uit te laten. Als u de reset juist heeft uitgevoerd gaan de lichtjes knipperen zodra u de stekker er weer in steekt.

E16 (Dit programma maakt geen deel uit van uw abonnement)

Deze melding krijgt u als u een kanaal selecteert dat niet in uw huidige digitale abonnement zit. U kunt zelf uw smartcard resetten via www.mijncaiway.nl. Dit gaat als volgt:

- 1 Zet uw digitale ontvanger aan en doe de smartcard in de opening.
- 2 Ga naar www.mijncaiway.nl.
- 3 Log in met uw logingegevens.
- 4 Klik op het tabblad MyTV.
- 5 Kies onder 'Diensten' voor de optie 'Smartcard Resetten'.
- 6 Vul de letters in ter bevestiging.
- 7 Klik op 'Smartcard resetten'. Binnen 5 minuten moet de reset actief worden.

Mocht dit het probleem niet verhelpen? Neem dan contact met ons op via ons Klantenservice 088 2249 111 (tarief 088-nummer).

E06 (Smartcard defect)

Deze foutmelding geeft aan dat de smartcard defect is. Waarschijnlijk is de smartcard niet op de juiste wijze geplaatst in de digitale ontvanger. De pijl moet de ontvanger in wijzen, en de chip moet aan de onderkant. Zit de kaart er goed in? Maak dan de goudkleurige chip schoon met een zachte droge doek of een schone, zachte gum. Als uw smartcard daadwerkelijk defect is en uw garantietermijn van 1 jaar is verstreken, dan kunt u een nieuwe smartcard aanschaffen bij Caiway.

E48/E52 (Geen signaal)

Uw digitale ontvanger heeft geen of onvoldoende signaal. U kunt dit probleem mogelijk verhelpen door te controleren of de bekabeling en de antennekabel goed zijn aangesloten. Gebruik hierbij zo weinig mogelijk splitters of lange kabels. Indien nodig maakt u gebruik van een goede signaalversterker.

6.4 GROEN/ROOD BEELD

Heeft u last van groen/rood beeld? De oorzaak ligt vaak bij een SCART-kabel die niet helemaal goed is aangesloten of defect is. U kunt zelf controleren of de SCART-kabel tussen de digitale ontvanger en uw tv goed is aangesloten door deze los te halen en weer opnieuw te monteren. Is de SCART-kabel defect, vervang deze dan door een nieuwe kabel aan te sluiten.

6.5 LOS ZELF DE STORING OP

Heeft u de storing niet zelf kunnen oplossen? Neem dan contact met ons op via ons servicenummer 088 2249 111 (tarief 088-nummer).

7 MIJN CAIWAY

Online uw abonnementen en facturen inzien en beheren? Voordelig diensten van Caiway bestellen? Of uw verhuizing doorgeven? Via www.mijncaiway.nl kunt u het allemaal zelf regelen! Mijn Caiway biedt voor radio- en tv-klanten vele voordelen. U kunt onder andere eenvoudig extra digitale zenders of een tweede smartcard bestellen. Bij een eventuele storing op uw smartcard, kunt u deze zelf resetten.

Wilt u bepaalde kanalen laten blokkeren? Ook dat kunt u zelf uitvoeren via www.mijncaiway.nl. Heeft u meerdere abonnementen bij Caiway? Voeg deze samen, zodat u deze onder één naam en op één factuur terugziet.

Als internetklant van Caiway kunt u zelf uw e-mail-accounts, spam- en virusinstellingen beheren. Bent u ook klant van digitale telefonie? Stel dan uw gratis vermelding bij telefoondiensten in. Ook kunt u uw voicemailberichten naar uw e-mail laten sturen, gesprekken doorschakelen en telefoonnummers beschikbaar stellen of blokkeren.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1: Definities	A. KOOP
ALGEMEEN	Artikel 21: Levering
Artikel 2: Totstandkoming van de Overeenkomst	Artikel 22: Technische eisen
Artikel 3: Levertijden	Artikel 23: Garantie
Artikel 4: Betaling en facturering	Artikel 24: Klachttermijnen
Artikel 5: Duur, opzegging en beëindiging van de Overeenkomst	Artikel 25: Eigendomsvoorbehoud
Artikel 6: Aansprakelijkheid	Artikel 26: Installatie
Artikel 7: Overmacht	B. HUUR OF BRUIKLEEN
Artikel 8: Wijziging van deze Algemene Voorwaarden en Diensten	Artikel 27: Terbeschikkingstelling Randapparatuur
Artikel 9: Overdracht	Artikel 28: Eigendom en risico
Artikel 10: Bescherming persoonlijke levenssfeer	Artikel 29: Verplichtingen Klant
Artikel 11: Kennisgevingen	Artikel 30: Verantwoordelijkheid CAIW
Artikel 12: Geschillen en toepasselijk recht	NETWERK AANSLUITPUN T
DIENSTEN	Artikel 31: Levering Netwerkaansluitpunt
Artikel 13: Verantwoordelijkheid Klant	Artikel 32: Aanleg en instandhouding van het Netwerkaansluitpunt
Artikel 14: Gebruiksbeperkingen	Artikel 33: Gebruik van het Netwerkaansluitpunt
Artikel 15: Beschikbaarheid Diensten	LEVERING VAN PROGRAMMA'S
Artikel 16: Opschorting of blokkering van de Dienst	Artikel 34: Programmapakket
Artikel 17: Toegangscodes	Artikel 35: Storingen
Artikel 18: Domeinnaam en IP adres	OVEREENKOMSTEN OP AFSTAND
Artikel 19: Telefoonnummers	Artikel 36: Levering
Artikel 20: Programmatuur	Artikel 37: Ontbinding
ZAKEN	

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes van, en overeenkomsten met, CAIW Diensten B.V. te Naaldwijk en/of aan CAIW Diensten B.V. gelieerde ondernemingen die gebruik maken van deze Algemene Voorwaarden. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden kunnen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen. Indien enige bepaling in deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt zullen alle overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van kracht blijven. De toepasselijkheid van algemene of specifieke voorwaarden van de Klant wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 1: Definities

CAIW:
CAIW Diensten B.V. gevestigd Industriestraat 30 te Naaldwijk, en/of aan CAIW Diensten B.V. gelieerde ondernemingen, die van deze Algemene Voorwaarden gebruik maken.

Klant:
Degene waarmee CAIW een overeenkomst aangaat voor de levering van een Dienst of Zaak, of degene die daartoe een aanvraag indient.

Eindgebruiker:
Degene die gebruik maakt van de Dienst.

Collectief Gebruik:
Die gevallen waarin CAIW ten behoeve van meerdere Eindgebruikers een Dienst ter beschikking stelt op grond van één enkele Overeenkomst.

Overeenkomst:
De overeenkomst tussen CAIW en de Klant terzake van de Dienst of Zaak.

Algemene Voorwaarden:
Deze algemene voorwaarden CAIW Diensten B.V.

Aanvullende Voorwaarden:
Voorwaarden die naast deze Algemene Voorwaarden gelden voor een specifieke Dienst of Zaak en die deel uitmaken van de Overeenkomst. Onder Aanvullende Voorwaarden worden ook begrepen actievoorzaken, zoals die gelden voor een specifieke actie.

Fair Use Policy:
Regels gesteld door CAIW met betrekking tot gebruik van Diensten, welke zijn te raadplegen op de website van CAIW.

Diensten:
De elektronische-communicatiediensten die door CAIW op grond van de Overeenkomst worden geleverd, één en ander zoals nader omschreven op de betreffende Productkaart.

Productkaart:
Omschrijving van de Dienst of Zaak en eventuele Aanvullende Voorwaarden.

Tariefkaart:
Omschrijving van de vergoeding(en) welke is (zijn) verschuldigd voor de betreffende Dienst, al dan niet als onderdeel van een Productkaart.

Zaak:
De stoffelijke goederen die door CAIW op grond van de Overeenkomst worden geleverd.

Betalnummers:
Nummers als bedoeld in artikel 3.2.a lid 1, 2 en 3 van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen.

Netwerkaansluitpunt:
Fysiek punt, dat deel uitmaakt van een openbaar elektronische-communicatienetwerk en nodig is om toegang te verkrijgen tot dit netwerk om via dit netwerk te kunnen communiceren.

Wachtwoord:
Een reeks van tekens die initieel door CAIW aan de Klant ter beschikking wordt gesteld, als onderdeel van een Toegangscodes.

Toegangscodes:
Een Wachtwoord en een unieke set van overige identificatiegegevens benodigd voor het gebruik van de Dienst, die door CAIW aan de Klant ter beschikking worden gesteld. Onder Toegangscodes wordt mede begrepen een Smartcard.

Smartcard:
Kaart welke toegang biedt tot een specifieke Dienst en welke door CAIW ter beschikking wordt gesteld.

Programmatuur:
De programmatuur, die door CAIW ter beschikking wordt gesteld aan de Klant om een Dienst te kunnen gebruiken, en/of de programmatuur welke door CAIW wordt geleverd al dan niet als onderdeel van een Zaak, inclusief alle daarbij behorende materialen en documentatie.

Randapparatuur:
Elektrisch apparaat en bijbehorende materialen en documentatie dat bestemd is om op een elektronische-communicatienetwerk te worden aangesloten ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie, waaronder tevens begrepen een modem.

Programma:
Een elektronisch product met beeld- of geluidsinhoud, dat bedoeld is te worden uitgezonden en bestemd is voor de ontvangst door het algemene publiek of een deel daarvan, met uitzondering van

datadiensten, diensten die uitsluitend op individueel verzoek beschikbaar zijn en andere interactieve diensten.

ALGEMEEN

Artikel 2: Totstandkoming van de Overeenkomst

- Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.
- Een Dienst of Zaak dient te worden aangevraagd of besteld overeenkomstig de door CAIW vastgestelde procedure.
- Degene die namens een (rechts)persoon een aanvraag indient, dient op verzoek van CAIW zijn bevoegdheid tot vertegenwoordiging aan te tonen. In geval van een rechtspersoon dient tevens op verzoek een recent uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te worden bijgesloten.
- De Overeenkomst komt tot stand op het moment van de schriftelijke acceptatie van de aanvraag of bestelling door CAIW, danwel op het moment dat CAIW de Dienst ter beschikking stelt of de bestelling uitvoert indien op dat moment nog geen schriftelijke acceptatie heeft plaatsgevonden.
- CAIW kan voorafgaande aan acceptatie van de aanvraag een acceptatietoets laten uitvoeren.
- CAIW behoudt zich te allen tijde het recht voor om een aanvraag voor een Dienst om haar moverende redenen te weigeren, danwel nadere voorwaarden te stellen.
- Het in dit artikel bepaalde is van overeenkomstige toepassing op verzoeken van de Klant tot wijziging van een Dienst respectievelijk een wijziging of blokkering van een Toegangscodes.

Artikel 3 Levertijden

- De door CAIW opgegeven levertijden zijn door CAIW naar beste weten vastgesteld. De enkele overschrijding van een leveringstermijn brengt CAIW niet in verzuim.

Artikel 4: Betaling en facturering

- De Klant is voor de Diensten de door CAIW vastgestelde vergoedingen zoals opgenomen op de Tariefkaart dan wel gepubliceerd op de website van CAIW verschuldigd.
- De Klant is de volgende vergoedingen verschuldigd afhankelijk van de Dienst:
 - eventueel eenmalige kosten zoals installatiekosten, administratiekosten, waaronder activeringskosten en/of een waarborgsom;
 - een periodieke vaste vergoeding voor het abonnement voor de Dienst;
 - eventueel periodieke variabele kosten in verband met gebruik.
- De eenmalige kosten zijn verschuldigd bij het indienen van de aanvraag door de Klant.
- De abonnementskosten zijn bij vooruitbetaling verschuldigd vanaf het moment dat CAIW een Dienst ter beschikking stelt.
- Variabele kosten verband houdend met gebruik of andere vergoedingen zullen achteraf zijn verschuldigd.
- CAIW kent voor sommige Diensten een standaard gebruikslimiet, zoals een bellimiet. Deze kan door CAIW worden aangepast. Tevens is CAIW gerechtigd indien zij hier toe aanleiding ziet, een verdere limitering aan te brengen op het verbruik van de Klant.
- Vergoedingen zullen door de Klant worden voldaan via automatische incasso of op factuur (voor zover deze mogelijkheid door CAIW wordt geboden) binnen een termijn van 30 dagen te rekenen vanaf de factuurdatum tenzij door CAIW op de factuur een andere termijn wordt aangegeven. In geval van automatische incasso is de Klant verplicht er voor te zorgen dat voldoende saldo op de desbetreffende rekening aanwezig is. CAIW behoudt zich te allen tijde het recht voor om gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te verlangen, bijvoorbeeld indien de Klant in een beperkt tijdsbestek ongebruikelijk hoge kosten maakt, of wanneer CAIW van mening is dat de Klant zijn betalingsverplichtingen niet zal nakomen of indien de Klant geen vast adres of vaste verblijfplaats heeft in Nederland
- CAIW is gerechtigd een toeslag in rekening te brengen indien de Klant op andere wijze dan automatische incasso betaalt.
- Indien het gebruik van de Dienst leidt tot een naar het oordeel van CAIW bovengemiddeld hoog factuurbedrag, is CAIW gerechtigd een tussentijdse factuur uit te doen gaan.

- 4.10 Tenzij anders aangegeven zijn alle opgenomen vergoedingen inclusief eventueel verschuldigde BTW en exclusief andere heffingen van welke aard dan ook die van overheidswege worden opgelegd, alsook exclusief eventuele bedragen die wegens het gebruik van elektronische-communicatievoorzieningen of het gebruik van bepaalde diensten door de Klant aan derden zijn verschuldigd.
- 4.11 Voor de vaststelling van de door de Klant verschuldigde vergoedingen is de administratie van CAIW bepalend, behoudens tegenbewijs door de Klant.
- 4.12 Voor levering van Zaken geldt dat betaling dient plaats te vinden voor of bij aflevering op de door CAIW aangegeven wijze.
- 4.13 Indien betaling van een Zaak niet plaatsvindt voor of bij aflevering, dient betaling te geschieden binnen 8 dagen na factuurdatum, op een door CAIW aan te geven wijze.
- 4.14 Bij overschrijding van enige betalingstermijn of mislukken van de automatische incasso is CAIW gerechtigd om, zonder dat daartoe een nadere aanmaning of ingebrekestelling is vereist, over het openstaande bedrag de wettelijke rente aan de Klant in rekening te brengen. Tevens is CAIW per aanmaning gerechtigd administratiekosten in rekening te brengen.
- 4.15 CAIW is te allen tijde gerechtigd de in artikel 4.1 en 4.2 bedoelde vergoedingen te wijzigen of aan te vullen. Dergelijke wijzigingen of aanvullingen zullen door CAIW aan de Klant worden bekend gemaakt via e-mail of post of op de website of het informatie-kanaal van CAIW. Artikel 8.2 is van overeenkomstige toepassing.
- 4.16 Indien de Klant toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van enige verplichting op grond van de Overeenkomst respectievelijk deze Algemene Voorwaarden en/of Aanvullende Voorwaarden is de Klant verplicht om aan CAIW alle terzake gemaakte buitengerechtigde en gerechtelijke kosten te vergoeden waaronder de werkelijke kosten van rechtsbijstand.
- 4.17 Indien de Klant een betaling verricht strekt deze in de eerste plaats ter voldoening van rente en kosten. De hoofdsom blijft, voorzover niet voldaan, alsdan verschuldigd.
- 4.18 Klachten over de hoogte van een factuur of het geïncasseerde bedrag dienen binnen 30 dagen na factuurdatum of datum van incassering schriftelijk op het daartoe bekendgemaakte adres bij CAIW te worden ingediend. Hierna wordt de klant geacht akkoord te zijn met de in rekening gebrachte bedragen.
- 4.19 Een klacht over de hoogte van de gefactureerde bedragen schort de betalingsverplichting van de Klant niet op. Echter, de Klant die niet handelt in beroep of bedrijf is gerechtigd tot opschorting van de betaling van gefactureerde bedragen voorzover deze betrekking hebben op Betaalnummers, mits hij bij CAIW schriftelijk binnen de daartoe gestelde termijn een klacht dienaangaande heeft ingediend en voorts mits hij bij de aangewezen geschillencommissie zijn klacht schriftelijk aanhangig heeft gemaakt en hij CAIW daarvan schriftelijk op de hoogte stelt.

Artikel 5: Duur, opzegging en beëindiging van de Overeenkomst

- 5.1 Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van de toepasselijke betalingstermijn. Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald kan de Overeenkomst steeds zowel door de Klant aan het door CAIW daartoe opgegeven adres als door CAIW schriftelijk per post of per e-mail tegen het eind van de looptijd worden opgezegd, met inachtnaam van een opzegtermijn welke tenminste gelijk is aan de toepasselijke betalingstermijn. Indien zulks uitdrukkelijk door CAIW is aangegeven kan de Klant de Overeenkomst ook telefonisch, op het door CAIW opgegeven telefoonnummer, beëindigen. De opzegging vindt plaats op het moment dat CAIW de opzegging daadwerkelijk heeft ontvangen. De administratie van CAIW dient hierbij als bewijs. Bij gebreke van tijdige opzegging wordt de Overeenkomst automatisch verlengd met de duur van de toepasselijke betalingstermijn.
- 5.2 CAIW behoudt zich het recht voor de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden door middel van een aangetekende brief aan de Klant, indien:
- de Klant een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst of enige andere overeenkomst met CAIW respectievelijk deze Algemene Voorwaarden of Aanvullende Voorwaarden niet

- nakomt en ook na een daartoe door CAIW gezonden ingebrekestelling met de nakoming van die betreffende verplichting in gebreke blijft. Een ingebrekestelling is niet vereist in die gevallen, waarin deze op grond van de wettelijke regeling niet als voorwaarde voor het intreden van verzuim is gesteld;
- de Klant een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst of enige andere overeenkomst met CAIW respectievelijk deze Algemene Voorwaarden of Aanvullende Voorwaarden niet nakomt, die zo wezenlijk is dat van CAIW in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de Overeenkomst wordt voortgezet, waaronder overtredingen van artikel 14, 17, 20, 27 en 29 van deze Algemene Voorwaarden;
- aan de Klant voorlopige of definitieve surséance van betaling danwel schuldsanering is verleend of een gerechtelijke aanvraag daartoe is ingediend;
- de Klant failliet is verklaard of een gerechtelijke aanvraag daartoe is ingediend.

- 5.3 Vergoedingen die reeds zijn betaald of betaald hadden moeten zijn blijven ingeval van ontbinding overeenkomstig het in artikel 5.2 bepaalde verschuldigd. Tevens is de Klant aan CAIW de vergoedingen verschuldigd welke gedurende de oorspronkelijke looptijd van de Overeenkomst verschuldigd zouden zijn geworden.
- 5.4 Alle vorderingen van CAIW op de Klant worden op het moment van beëindiging direct opeisbaar.
- 5.5 Binnen 7 dagen na beëindiging van de Overeenkomst om wat voor reden dan ook dient de Klant eventueel door CAIW ter beschikking gestelde Randapparatuur te retourneren op de door CAIW aangegeven wijze. Artikel 27.4 is hierbij van toepassing. Tevens is de Klant alsdan verplicht de Programmatuur uit zijn computersysteem te verwijderen en zulks op verzoek binnen de genoemde termijn schriftelijk aan CAIW te bevestigen.
- 5.6 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van de Overeenkomst bestaan.

Artikel 6: Aansprakelijkheid

- 6.1 CAIW is slechts aansprakelijk voor schade voorzover uit dit artikel blijkt.
- 6.2 CAIW is slechts aansprakelijk voor directe schade die de Klant lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de kant van CAIW bij de uitvoering van de Overeenkomst strekkende tot levering van een Dienst tot een bedrag van euro 5.000,- per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen. Indien de aansprakelijkheid van CAIW door verscheidene Klanten voor dezelfde gebeurtenis of voor een aantal met elkaar samenhangende gebeurtenissen kan worden ingeroepen, beperkt de totale vergoedingsplicht zich tot een bedrag van euro 500.000,- waarbij de vergoeding pro rata per Klant wordt berekend aan de hand van de omvang van zijn vordering in het geheel van vorderingen.
- 6.3 Indien de Overeenkomst betreft de levering van een Zaak is ten aanzien van de onder lid 1 bedoelde schade de vergoedingsplicht van CAIW per gebeurtenis beperkt tot het bedrag van de factuurwaarde exclusief BTW.
- 6.4 In geval van zaakschade is de aansprakelijkheid van CAIW in afwijking van artikel
- 6.2 en 6.3 beperkt tot een bedrag van euro 10.000,- per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen.
- 6.5 In geval van schade tengevolge van dood of letsel is de aansprakelijkheid van CAIW in afwijking van artikel 6.2 en 6.3 beperkt tot een bedrag van euro 100.000,- per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen.
- 6.6 CAIW is in geen geval aansprakelijk voor enige indirecte en/of gevolgschade, waaronder mede doch niet uitsluitend wordt begrepen schade door bedrijfsstagnatie, gegevensverlies of gegevensaanwinst, financiële of commerciële verliezen of gedeelde winst.
- 6.7 De Klant is aansprakelijk voor schade die CAIW lijdt als gevolg van enige handelwijze in strijd met de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden of Aanvullende Voorwaarden.
- 6.8 De Klant draagt volledige verantwoordelijkheid voor het gebruik dat van de Diensten, het Netwerkaansluitpunt, de

Randapparatuur, de Programmatuur, de Toegangscode, het telefoonnummer en/of de geleverde Zaken wordt gemaakt. De Klant vrijwaart CAIW tegen aanspraken van derden voortvloeiend uit bedoeld gebruik.

- 6.9 CAIW is niet verantwoordelijk voor het verloren gaan van gegevens van de Klant, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. De Klant dient zelf te zorgen voor adequate beveiliging en back-up van zijn gegevens.
- 6.10 Eventuele aanspraken dienen binnen een jaar na het ontstaan van de aanspraak geldend gemaakt te worden op straffe van verval van de aanspraak.
- Artikel 7: Overmacht**
- 7.1 Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van CAIW onafhankelijke omstandigheid die het functioneren van de Dienst geheel of gedeeltelijk, blijvend of tijdelijk, onmogelijk maakt, waaronder mede, doch niet uitsluitend, wordt verstaan: storingen of onderbrekingen in onderdelen van de infrastructuur, fouten bij het ontwerpen van de Programmatuur, onvoorziene omstandigheden met betrekking tot personen en/of materiaal waarvan CAIW zich overziet in verband met de Diensten bedient, en voorts overheidsmaatregelen, storingen in de aflevering van Zaken, producten en hulpmiddelen, arbeidsconflicten en onvoorziene technische complicaties, één en ander voorzover de omstandigheden van dien aard zijn dat de ter beschikkingstelling van Diensten of levering van Zaken geheel of gedeeltelijk onmogelijk wordt, dan wel onevenredig kostbaar of bezwaarlijk.
- 7.2 Indien enige oorzaak bedoeld onder artikel 7.1 maakt dat CAIW één of meer verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden of Aanvullende Voorwaarden niet kan aanvaangen, voortloopt of voortzetten, zal de uitvoering van het desbetreffende deel van de Overeenkomst worden opgeschort. Tevens is CAIW alsdan gerechtigd zonder rechterlijke tussenkomst de Overeenkomst geheel of ten dele te beëindigen zonder dat CAIW tot enige schadevergoeding is gehouden. CAIW zal de Klant zo spoedig mogelijk in kennis stellen van een feit of omstandigheid als bedoeld in artikel 7.1.

Artikel 8: Wijziging van deze Algemene Voorwaarden en de Diensten

- 8.1 CAIW behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden dan wel enige Aanvullende Voorwaarden en/of Actievoorwaarden dan wel specificaties, Productkaart, Tariefkaart of tarieven respectievelijk het Netwerkaansluitpunt, en/of de Diensten danwel de Programmatuur, Toegangscode en/of Smartcard en/of de benodigde Randapparatuur te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen en aanvullingen zullen schriftelijk per post en/of door middel van e-mail of via de website of het informatiekanaal aan de Klant worden bekend gemaakt en worden ingevoerd op een door CAIW te bepalen moment. De Klant dient hetgeen dat ten gevolge van de wijziging of aanvulling overbodig wordt bij CAIW in te leveren op de door CAIW aan te geven wijze.
- 8.2 Indien de Klant een wijziging of aanvulling, die objectief een verslechtering voor de Klant inhoudt, niet wenst te accepteren, kan hij de Overeenkomst op deze grond schriftelijk per post of per e-mail opzeggen tegen het einde van de looptijd van de Overeenkomst op de wijze als voorzien in artikel 5.1. Een opzegging dient binnen een maand na de bekendmaking als bedoeld in artikel 8.1 te zijn ontvangen door CAIW. In het geval van een tijdige opzegging treden de wijzigingen en/of aanvullingen niet in werking voor de resterende duur van de Overeenkomst ten aanzien van de Klant die heeft opgezegd. Echter, indien levering van de Dienst hierdoor wordt belemmerd heeft CAIW het recht de Overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum waarop de wijziging in werking treedt, zonder dat de Klant enige aanspraak heeft op schadevergoeding.
- 8.3 De Klant zal op verzoek van CAIW alle medewerking verlenen, die van belang is voor het tot stand brengen van wijzigingen en/of aanvullingen betreffende het Netwerkaansluitpunt, de Programmatuur, de Randapparatuur, de Diensten en/of de Toegangscode en/of Smartcard, zonder dat CAIW terzake enige vergoeding is verschuldigd.

Artikel 9 Overdracht

- 9.1 CAIW is gerechtigd haar rechten en plichten voortvloeiend uit

de Overeenkomst over te dragen aan een derde. De Klant aanvaardt een zodanige overdracht.

Artikel 10: Bescherming persoonlijke levensfeer

- 10.1 De persoonsgegevens van de Klant worden door CAIW verwerkt ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst en in overeenstemming met de door CAIW bekendgemaakte privacyverklaring. CAIW kan de persoonsgegevens van de Klant gebruiken in verband met het verstrekken van informatie.
- 10.2 De persoonsgegevens van de Klant worden onder meer verwerkt, en eventueel aan derden verstrekt, voor de volgende doeleinden.
- (doen) uitvoeren van een acceptatietoets;
 - opname in een abonneelijst of abonnee-informatiedienst indien de Klant hiervoor zijn toestemming heeft gegeven;
 - marktonderzoek en/of verkoopactiviteiten van CAIW mits de Klant hiervoor zijn toestemming heeft gegeven.
- 10.3 CAIW zal de persoonsgegevens niet langer verwerken dan noodzakelijk in verband met het doel waarvoor zij verwerkt worden en niet langer dan wettelijk toegestaan.
- 10.4 CAIW kan ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst telefoongesprekken met de Klant registreren.
- 10.5 CAIW kan in verband met beveiligingsdoeleinden video opnamen maken in haar bedrijfsruimtes en -terreinen.
- Artikel 11: Kennisgevingen**
- 11.1 Kennisgevingen welke CAIW in het kader van de Overeenkomst doet kunnen zowel per e-mail als per post geschieden. Alle kennisgevingen die door CAIW aan de Klant zijn verzonden aan het door CAIW uitgegeven e-mail adres of postadres worden geacht de Klant te hebben bereikt. De Klant is verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven van wijzigingen in zijn postadres, alsmede voor het tijdig ophalen van zijn e-mail.

Artikel 12: Geschillen en toepasselijk recht

- 12.1 Geschillen voortvloeiende of verband houdende met de totstandkoming of de uitvoering van Overeenkomsten met betrekking tot de levering van telefoniediensten, kunnen zowel door de Klant die niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt, als door CAIW worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.sgc.nl) in overeenstemming met het geldende reglement.
- 12.2 Geschillen, voortvloeiende uit of verband houdende met de totstandkoming en de uitvoering van Overeenkomsten met betrekking tot de levering van Programma's kunnen zowel door de Klant die niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt, als door CAIW worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Centrale antenne inrichtingen, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.sgc.nl) in overeenstemming met het geldende reglement.
- 12.3 Een geschil wordt slechts in behandeling genomen indien de Klant het geschil binnen twee maanden na het ontstaan van zijn klacht schriftelijk aan CAIW heeft voorgelegd. CAIW zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal aan de Klant binnendie termijn schriftelijk kenbaar gemaakt worden wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem wordt medegedeeld.
- 12.4 Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van CAIW, dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens hem bepaalde in artikel 12.3 had moeten worden geregereerd, kan de Klant het geschil aanhangig maken bij de desbetreffende Geschillencommissie.
- 12.5 Wanneer de Klant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie is CAIW hieraan gebonden. Indien CAIW dit wil doen, dan dient hij de Klant schriftelijk te vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. CAIW zal daarbij aankondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- 12.6 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De Geschillencommissie is onder meer niet bevoegd geschillen te behandelen die betrekking hebben op klachten over ziekte, lichamelijk letsel of dood. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

- 12.7 Wendt de Klant zich niet tot de Geschillencommissie maar tot de gewone rechter, dan dient hij dit te doen binnen één jaar na zijn eerste brief aan CAIW.
- 12.8 Alle overige geschillen, welke naar aanleiding van of in verband met de Overeenkomst tussen partijen ontstaan, zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te 's-Gravenhage tenzij de Klant welke niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, binnen 5 weken nadat CAIW een beroep op deze bepaling heeft gedaan, aangeeft te kiezen voor de volgens de wet bevoegde rechter.
- 12.9 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

DIENSTEN

Artikel 13: Verantwoordelijkheid Klant

- 13.1 De Klant draagt zelf zorg voor installatie van de Programmatuur ten behoeve van de realisatie van de Dienst, tenzij partijen terzake een andere afspraak maken.
- 13.2 De Klant is ervoor verantwoordelijk dat hij ten behoeve van de Dienst beschikt over geschikte Randapparatuur en voorzover van toepassing over een geschikte elektronische-communicatieverbinding en/of een geschikt Netwerkaansluitpunt. CAIW kan terzake van de Randapparatuur respectievelijk de elektronische-communicatieverbinding en/of het Netwerkaansluitpunt en het gebruik dat daarvan wordt gemaakt nadere, de Klant bindende, aanwijzingen geven.
- 13.3 Indien CAIW vaststelt dat het gebruik van de Dienst of de Randapparatuur van de Klant de goede werking van het netwerk of de werking van een dienst verstoort, is CAIW gerechtigd het Netwerkaansluitpunt of de toegang tot de Dienst voor de Klant onmiddellijk buiten werking te stellen.
- 13.4 Indien CAIW Randapparatuur ter beschikking stelt gelden de voorwaarden voor huur en/of bruikleen zoals elders in deze Algemene Voorwaarden of in Aanvullende Voorwaarden nader bepaald.
- 13.5 CAIW is nimmer aansprakelijk voor gebreken en/of tekortkomingen in de Programmatuur, de Randapparatuur en/of de gebruikte elektronische-communicatieverbinding en/of Netwerkaansluitpunt van welke aard dan ook. Dergelijke gebreken en/of tekortkomingen ontheffen de Klant niet van enige betalingsverplichting die ingevolge artikel 4 op hem rust, tenzij in de Overeenkomst of in deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk anders is bepaald.
- 13.6 De Klant is verantwoordelijk voor al het gebruik dat van de Dienst wordt gemaakt via zijn Netwerkaansluitpunt, telefoonnummer of Randapparatuur.
- 13.7 De Klant is zelf verantwoordelijk voor het controleren van wijzigingen in zijn persoonlijke instellingen via de website van CAIW.

Artikel 14: Gebruiksbeperkingen

- 14.1 Het is de Klant niet toegestaan de Dienst te gebruiken en/of te doen gebruiken in strijd met de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden of Aanvullende Voorwaarden of aanwijzingen als bedoeld in artikel 13.2 dan wel in strijd met enige toepasselijke wettelijke bepaling en/of in strijd met rechten van CAIW of rechten van derden waaronder andere Klanten en andere aangesloten op een elektronische-communicatienetwerk in of buiten Nederland.
- 14.2 Meer in het bijzonder is het de Klant niet toegestaan:
- de intellectuele eigendomsrechten van derden te schenden;
 - in strijd met wettelijke bepalingen gegevens op te halen, te gebruiken en/of te verspreiden;
 - zonder toestemming van de betreffende derde gegevens van derden te veranderen, te wissen, onbruikbaar te maken, danwel gegevens aan gegevens van derden toe te voegen;
 - virussen en dergelijke te verspreiden;
 - zonder toestemming grote hoeveelheden e-mail, berichten of boodschappen met dezelfde inhoud te verspreiden of ongevraagd in grote aantallen in nieuwsgroepen op het internet te posten (spam, spim en spit);
 - berichten te zenden naar andere aangesloten op een elektronische-communicatienetwerk die onduidelijk hebben verzocht daarvan verschoond te blijven.

- 14.3 De Klant is gehouden de algemeen aanvaarde gedragsregels voor het gebruik van internet, zoals vastgelegd in de zogenaamde Netiquette (RFC 1855), alsmede eventuele overige richtlijnen zoals bekendgemaakt door CAIW, waaronder aanwijzingen op grond van artikel 13.2 en waaronder de Fair Use Policy, na te leven.
- 14.4 CAIW is gerechtigd de Dienst te beëindigen of op te schorten tot de blokkeren bij een vermoeden van overtreding van een strafrechtelijke bepaling of bij overtreding van het gestelde in de artikelen 14.2 en/of 14.3 bij het gebruikmaken van de Dienst.
- 14.5 De Klant is verplicht de Dienst te gebruiken in overeenstemming met de abonnementsvorm die hij heeft gekozen binnen het daarbij bepaalde doel. De Klant verplicht zich daarbij de gebruiksbeperkingen en aanwijzingen gesteld door CAIW op grond van artikel 13.2 en de Fair Use Policy (FUP) in acht te nemen. Indien de Klant de bij een abonnementsvorm behorende gebruikslimieten overschrijft, ofwel de aanwijzingen van CAIW op grond van de Fair Use Policy niet opvolgt, heeft CAIW het recht om de meerkosten verbonden aan het extra gebruik te vorderen en/of de Dienst (tijdelijk) te blokkeren. Tevens behoudt CAIW zich het recht voor om de toegang tot de faciliteiten behorende bij de Dienst, zoals een homepage van de Klant, (tijdelijk) te blokkeren, indien (de mate van) gebruik van deze faciliteiten tot storingen of vertragingen kan leiden.
- 14.6 Het is de Klant niet toegestaan om gebruik te maken van diensten die niet in de Overeenkomst zijn begrepen danwel gebruik te maken van Diensten zonder de daarvoor vastgestelde vergoeding te betalen, tenzij de Klant gerechtigd is tot opschorting van de betaling op grond van artikel 4.19.
- 14.7 De Klant is niet gerechtigd zijn rechten of verplichtingen op grond van de Overeenkomst aan anderen over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CAIW.
- 14.8 De Dienst mag uitsluitend worden gebruikt op het adres zoals aangegeven door de Klant bij aanmelding, tenzij op enige wijze het tegendeel blijkt, of tenzij CAIW toestemming heeft gegeven voor gebruik op een ander adres, bijvoorbeeld in geval van verhuizing.
- 14.9 Indien de Klant verhuist binnen het gebied waar de Dienst beschikbaar is wordt de Overeenkomst op het nieuwe adres voortgezet, mits CAIW hiertoe toestemming heeft verleend. De Klant dient CAIW onverwijld mededeling te doen van dergelijke verhuizing.
- 14.10 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is het is de Klant niet toegestaan de Diensten ter beschikking te stellen aan derden, anders dan op het bij CAIW bekende adres en mits binnen huiselijke kring.

Artikel 15: Beschikbaarheid Diensten

- 15.1 CAIW zal trachten onderbrekingen (als gevolg van onderhoudswerkzaamheden of anderszins), storingen of andere fouten in de Dienst zoveel mogelijk te beperken, één en ander uiteraard voor zover zij daarop enige invloed kan uitoefenen. CAIW garandeert echter niet een ononderbroken, storingvrij of foutloos gebruik of functioneren van de Dienst en aanvaardt terzake geen enkele aansprakelijkheid, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 15.2 De Klant erkent dat de beschikbaarheid van de Dienst onder meer afhankelijk kan zijn van programma aanbieders, het telefoonnet, het publieke internet en/of de stroomvoorziening. De Klant aanvaardt dan ook dat de kwaliteit van de Dienst niet kan worden gegarandeerd.
- 15.3 De Klant aanvaardt dat bij de Dienst kwaliteitsverlies kan optreden indien meerdere Diensten tegelijkertijd worden gebruikt of bijvoorbeeld indien tegelijkertijd veel en/of grote bestanden en/of mediastreams worden gedownload en/of geupload.
- 15.4 De mogelijkheid van het doen van noodoproepen, zoals 112, met daarbij het meesturen van locatiegegevens en eventuele koppeling van een alarminstallatie met een meldkamer kan niet door CAIW worden gegarandeerd. De Klant dient dit te betrekken in zijn oordeel om al dan niet een ander telefonie abonnement te behouden.
- 15.5 Onderbrekingen, storingen of andere fouten in het functioneren van de Dienst van welke aard dan ook of een vermoeden

daaromtrent kunnen door de Klant, per telefax, per post, per e-mail of middels een daartoe door CAIW ingesteld telefoonnummer worden gemeld bij CAIW op de door CAIW aangegeven wijze. CAIW is niet verplicht naar aanleiding van hier bedoelde meldingen actie te ondernemen of de gemelde storingen, onderbrekingen of fouten te verhelpen.

- 15.6 De Klant is desgevraagd gehouden om daartoe door CAIW aangewezen personen toegang te verschaffen tot het Netwerkaansluitpunt en/of de Randapparatuur, Smartcard, Programmatuur en elektronische-communicatieverbindingen voorzover zulks van belang is voor de uitvoering van werkzaamheden en/of het uitvoeren van controles.
- 15.7 De Klant zal CAIW alle medewerking verlenen om onderbrekingen, storingen of andere fouten in het Netwerkaansluitpunt en/of de Dienst te verhelpen, zonder dat terzake aanspraak op enige vergoeding bestaat.
- 15.8 De kosten van de storingsopheffing komen voor rekening van de Klant, en zullen overeenkomstig artikel 4.7 worden geïncasseerd, indien de storing het gevolg is van onoordeelkundig gebruik van de Dienst door de Klant, of anderszins toe te rekenen is aan Klant waaronder begrepen indien de storing wordt veroorzaakt door Randapparatuur, programmatuur of verbindingen welke onder verantwoordelijkheid van de Klant vallen.

Artikel 16: Opschorting of blokkering van de Dienst

16.1 CAIW is, onverminderd haar bevoegdheden tot beëindiging van de Overeenkomst overeenkomstig het bepaalde in artikel 5, zonder dat daartoe een voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling is vereist, gerechtigd de Dienst geheel of gedeeltelijk te blokkeren, indien de Klant tekort schiet in de nakoming van enige verbintenis uit hoofde van de Overeenkomst of enige andere overeenkomst met CAIW respectievelijk deze Algemene Voorwaarden, Fair Use Policy en/ of Aanvullende Voorwaarden. Vergoedingen op grond van artikel 4 zijn gedurende de periode van blokkering op normale wijze verschuldigd.

16.2 CAIW zal de blokkering opheffen indien de Klant alsnog aan zijn verplichtingen voldoet en alle terzake van de deblokkering verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Artikel 17: Toegangscode

Indien CAIW een Toegangscode ter beschikking stelt geldt het volgende.

- 17.1 De Klant is verplicht het Wachwoord welk onderdeel uitmaakt van de Toegangscode direct na ontvangst en daarna regelmatig te wijzigen. Een Toegangscode is persoonlijk en niet overdraagbaar.
- 17.2 De Klant is volledig verantwoordelijk voor het gebruik dat van de aan hem ter beschikking gestelde Toegangscode(s) wordt gemaakt. Het is de Klant niet toegestaan om zijn Toegangscode(s) aan derden ter beschikking te stellen. Indien CAIW constateert dat meerdere personen gebruik maken van de Toegangscode van de Klant, is CAIW gerechtigd de betreffende Dienst te blokkeren of anderszins maatregelen te treffen ter voorkoming van onbevoegd gebruik.
- 17.3 CAIW is geautoriseerd alle berichten, data en opdrachten te verzenden die met behulp van de Toegangscode(s) worden verzonden, zonder dat CAIW verplicht is de inhoud, herkomst of de echtheid van een dergelijk bericht of een dergelijke opdracht te onderzoeken.
- 17.4 De Klant zal alle noodzakelijke veiligheidsmaatregelen treffen om te verzekeren dat de vertrouwelijkheid van de Toegangscode(s) is gewaarborgd en dat daarvan geen onbevoegde personen kennis kunnen nemen.
- 17.5 Bij Collectief Gebruik worden door CAIW meerdere Toegangscode(s) ter beschikking gesteld. De Klant staat ervoor in dat de Eindgebruikers aan wie deze Toegangscode(s) ter beschikking worden gesteld de artikelen 17.1, 17.2 en 17.4 zullen naleven.
- 17.6 CAIW zal een Toegangscode op verzoek van de Klant tegen de daarvoor geldende vergoeding blokkeren respectievelijk een vervangende Toegangscode ter beschikking stellen

Artikel 18: Domeinnaam en IP adres

Indien overeengekomen is dat CAIW de aanvraag van een domeinnaam en/of IP adres voor de Klant zal verzorgen geldt het navolgende.

- 18.1 Op aanvraag en gebruik van een domeinnaam en/of IP adres zijn van toepassing de dan geldende regels en procedures van de desbetreffende instanties, waaronder, doch niet beperkt tot, de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland en RIPE NCC. De desbetreffende instantie beslist over verlening van domeinnaam en/of IP adressen. CAIW vervult terzake van de aanvraag slechts een bemiddelende rol en kan niet garanderen dat een aangevraagde domeinnaam of (een) bepaalde klasse van aangevraagde IP adressen ook wordt verleend.
- 18.2 CAIW zal slechts overgaan tot aanvraag van een domeinnaam nadat zij de voorgeschreven vrijwaringverklaring alsmede de verschuldigde betaling heeft ontvangen.
- 18.3 Domeinnamen en IP adressen worden geregistreerd op naam van de Klant.
- 18.4 De Klant vrijwaart CAIW tegen iedere aanspraak van derden die verband houdt met de aanvraag en het gebruik van de domeinnaam.

Artikel 19: Telefoonnummers

Indien CAIW een telefoonnummer ter beschikking stelt geldt het volgende.

- 19.1 Indien de Klant reeds een telefoonnummer in gebruik heeft bij het aangaan van de Overeenkomst, kan hij bij CAIW een schriftelijk verzoek indienen tot behoud van dat telefoonnummer. CAIW zal een verzoek daartoe in behandeling nemen voorzover er geen belemmeringen zijn om het telefoonnummer te laten behouden. De Klant dient in dat geval de procedure te volgen zoals door CAIW aangegeven. CAIW bemiddelt hierbij slechts ten behoeve van de Klant. De nummerportering wordt uitgevoerd door de voormalige aanbieder van de Klant.
- 19.2 CAIW kan een aan de Klant in gebruik gegeven telefoonnummer wijzigen indien zulks om technische redenen noodzakelijk is of van overheidswege wordt bepaald.
- 19.3 De in gebruikgave van het telefoonnummer wordt automatisch beëindigd bij beëindiging van de Overeenkomst tenzij de Klant tijdig een verzoek bij zijn nieuwe aanbieder indient tot behoud van het telefoonnummer en er geen belemmeringen hiertoe aanwezig zijn.

Artikel 20: Programmatuur

Indien CAIW Programmatuur ter beschikking stelt ten behoeve van de Dienst of als onderdeel van een Zaak of levert op basis van de Overeenkomst geldt het volgende.

- 20.1 Alle intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van de Programmatuur blijven onverkort berusten bij CAIW of de oorspronkelijke rechthebbende en worden op geen enkele wijze aan de Klant overgedragen.
- 20.2 De Klant verkrijgt een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht om de Programmatuur te gebruiken - indien van toepassing uitsluitend ten behoeve van de Dienst of Zaak- zoals bepaald in eventuele desbetreffende licentievoorwaarden. De Klant is gehouden alle bepalingen in de desbetreffende licentievoorwaarden na te leven. Bij gebreke van specifieke voorwaarden gelden onderstaande voorwaarden. Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven wordt de broncode van de Programmatuur niet aan de Klant ter beschikking gesteld.
- 20.3 CAIW behoudt zich het recht voor ten aanzien van het gebruik van de Programmatuur nadere, de Klant bindende, instructies te geven. In het bijzonder is het de Klant, behoudens ingeval van voorafgaande schriftelijke toestemming van CAIW niet toegestaan de Programmatuur:
- Geheel of gedeeltelijk te veeveelvoudigen anders dan door deze te laden op zijn PC en/of de - indien van toepassing ten behoeve van de Dienst gebruikte - Randapparatuur;
 - Voor andere doeleinden dan het gebruik van de Dienst, voorzover van toepassing, te gebruiken;
 - Te wijzigen, aan te vullen of om te zetten in brontaal;
 - Aan derden ter beschikking te stellen.
- 20.4 CAIW garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking of foutloos zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. CAIW sluit iedere aansprakelijkheid terzake uit.

ZAKEN

A. KOOP

Onderstaande bepalingen zijn van toepassing indien CAIW Zaken levert op grond van een koopovereenkomst.

Artikel 21: Levering

- 21.1 Tenzij anders overeengekomen, geschiedt levering af winkel / magazijn van CAIW.
- 21.2 De Klant is verplicht de Zaken af te nemen op het moment waarop deze voor hem ter beschikking staan.
- 21.3 Indien de Klant de afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies, noodzakelijk voor de levering, zullen de Zaken worden opgeslagen voor rekening en risico van de Klant. De Klant is de opslagkosten verschuldigd alvorens de Zaken aan hem afgeleverd worden.

Artikel 22: Technische eisen

- 2.1 Indien de Zaken buiten Nederland worden gebruikt is CAIW er niet voor verantwoordelijk of de Zaken voldoen aan de technische eisen of normen die worden gesteld door wetten of bepalingen in het land waar de Zaken zullen worden gebruikt.
- 22.2 CAIW garandeert niet dat de Zaken geschikt zijn voor gebruik van diensten van andere aanbieders of op een netwerk waar CAIW geen diensten aanbiedt.

Artikel 23: Garantie

- 23.1 Voor de door CAIW geleverde Zaken geldt de fabrieksgarantie gedurende de periode alsmede onder de voorwaarden zoals door de producent van de desbetreffende Zaak is opgegeven.
- 23.2 Bij gebreke van een opgave als bedoeld in artikel 23.1 geldt de garantie voor een periode van zes maanden, onder de volgende voorwaarden.
- 23.3 Indien een gebrek aan een geleverde Zaak, welke onder de garantie valt binnen de garantieperiode aan CAIW wordt gemeld, dan zal CAIW indien mogelijk zorgdragen voor herstel door de fabrikant. Indien dit niet mogelijk is kan CAIW, uitsluitend ten behoeve van de Klant welke niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, te harer keuze de desbetreffende Zaak vervangen of terugnemen tegen creditering van de koopprijs, tenzij de aard van het gebrek dit niet rechtvaardigt. Iedere andere of verdere aansprakelijkheid is uitgesloten. CAIW kan in bepaalde gevallen, mits de Klant dit wenst, direct na de melding van een gebrek een vervangende-Zaak ter beschikking stellen.
- 23.4 De Zaken dienen bij CAIW in de winkel respectievelijk magazijn ter reparatie te worden aangeboden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is kan de Klant op telefonisch verzoek de Zaak per post, mits voldoende gefrankeerd, retourneren. Indien het hardware betreft dient verzending te geschieden in de oorspronkelijke emballage welke onbeschadigd dient te zijn, bij gebreke waarvan CAIW zich het recht voorbehoudt kosten in rekening te brengen ten bedrage van 10% van de aanschafwaarde van de hardware met een minimum van Euro 30,-.
- 23.5 De garantie vervalt indien het type- of serienummer van een Zaak is verwijderd of gewijzigd, alsmede indien anderen dan CAIW of door CAIW aangewezen derden reparaties of werkzaamheden aan de Zaak hebben uitgevoerd.
- 23.6 De garantie geldt niet indien een gebrek geheel of gedeeltelijk is veroorzaakt door niet-inachtneming van bediening- en/of onderhoudsvoorschriften, door normale slijtage, door onoordeelkundig of niet voorzien gebruik of niet aan CAIW of de fabrikant toe te rekenen oorzaken.
- 23.7 CAIW garandeert niet dat de Zaken geschikt zijn voor het doel waarvoor de Klant de zaken aanschaft. CAIW zal de Klant naar beste weten adviseren omtrent de gebruiksmogelijkheden van de Zaken op grond van de informatie die door de Klant wordt verstrekt.

Artikel 24: Klachttermijnen

- 24.1 De Klant dient de gekochte Zaken bij levering - of zo spoedig mogelijk daarna - te onderzoeken. Hierbij dient de Klant na te gaan of de gekochte Zaak aan de Overeenkomst beantwoordt.
- 24.2 Indien de Klant een tekortkoming constateert dan dient hij dit zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 8 dagen na levering te melden aan CAIW.

Artikel 25: Eigendomsvoorbehoud

- 25.1 CAIW blijft eigenaar van de verkochte Zaken tot het moment dat de koopprijs volledig zal zijn voldaan.

Artikel 26: Installatie

- 26.1 Indien overeengekomen zal CAIW installatiewerkzaamheden verrichten of doen verrichten ten aanzien van de gekochte Zaken.

- 26.2 De Klant zal daartoe een passende installatieplaats beschikbaar stellen alsmede zorgdragen voor noodzakelijke bekabeling en elektronische-communicatie faciliteiten.

B. HUUR OF BRUIKLEEN

Onderstaande bepalingen zijn van toepassing indien CAIW Randapparatuur ter beschikking stelt op grond van een huurovereenkomst of overeenkomst van bruikleen.

Artikel 27: Terbeschikkingstelling Randapparatuur

- 27.1 CAIW stelt de Randapparatuur ter beschikking voor eigen gebruik voor de duur van de huurovereenkomst respectievelijk overeenkomst tot bruikleen.
- 27.2 De Randapparatuur dient zich te allen tijde op het door de Klant opgegeven adres te bevinden en mag slechts in geval van verhuizing met toestemming van CAIW conform artikel 14.9 worden verplaatst.
- 27.3 De Klant zal de Randapparatuur als een goed huisvader beheren en niet aan derden ter beschikking stellen.
- 27.4 Bij in gebreke zijn met teruggave van de Randapparatuur op grond van artikel 5.5 is de Klant gehouden de vervangingswaarde waarvan de hoogte door CAIW wordt bepaald, te vergoeden. In plaats daarvan kan CAIW tevens in rechte teruggave van de Randapparatuur vorderen met veroordeling tot betaling van een dwangsom. CAIW kan nadere voorwaarden stellen.
- 27.5 CAIW behoudt zich het recht voor de Randapparatuur of onderdelen daarvan te vervangen danwel werkzaamheden aan de Randapparatuur uit te voeren of daaraan voorzieningen te treffen. De Klant dient CAIW danwel door haar aangewezen personen of instanties hiertoe de gelegenheid te geven. Deze personen of instanties zullen zich op eerste verzoek behoorlijk legitimeren. De Klant is verplicht aanwijzingen van CAIW ter voorkoming of opheffing van storingen in de werking van de Randapparatuur op te volgen.

Artikel 28: Eigendom en risico

- 28.1 De eigendom van de Randapparatuur is te allen tijde voorbehouden; de Randapparatuur wordt nimmer het eigendom van de Klant. De Klant draagt het risico van verlies, diefstal, verduistering, vermissing of verduistering anderszins, alsmede van beschadiging van de Randapparatuur. CAIW is gerechtigd van de Klant een waarborgsom te verlangen en alle vorderingen die CAIW op de Klant heeft uit hoofde van de Overeenkomst hiermee te verrekenen. Over de waarborgsom wordt geen rente vergoed.

Artikel 29: Verplichtingen Klant

- 29.1 Het is verboden om de Randapparatuur voor reparatiedoeleinden of welke doeleinden dan ook aan anderen dan het personeel van CAIW danwel door haar aangewezen personen of instanties in handen te geven. Tevens is het verboden dat de Klant of derden, behalve op verzoek van CAIW, met betrekking tot de Randapparatuur technische handelingen verrichten of veranderingen aan de Randapparatuur aanbrengen. Reparatie of omwisselingskosten komen voor rekening van de Klant, indien het defect door hem/haar is veroorzaakt of veranderingen aan de Randapparatuur zijn aangebracht zonder toestemming van CAIW. Indien genoemd defect of verandering het gevolg heeft dat de reparatiekosten naar het oordeel van CAIW de door CAIW vastgestelde vervangingswaarde van de Randapparatuur overschrijden, dan is de Klant gehouden die vervangingswaarde aan CAIW te voldoen.
- 29.2 Bij diefstal, verduistering, vermissing of ongeoorloofd uit handen geven, of bij verlies of beschadiging van de Randapparatuur door welke oorzaak dan ook, onder andere tengevolge van brand of bliksemingslag, dient de Klant dit feit binnen vijf dagen na vaststelling aan CAIW mede te delen. In dat geval komen eventuele herplaatsingskosten voor rekening van de Klant, die bovendien de door CAIW vastgestelde vervangingswaarde van de Randapparatuur aan CAIW dient te voldoen. Betaling van de vervangingswaarde laat onverlet de verplichting tot teruggave van de Randapparatuur door de Klant indien en zodra dit mogelijk is.
- 29.3 Bij (vermoeden) van een strafbaar feit met betrekking tot de Randapparatuur, waaronder diefstal, verduistering, ongeoorloofd uit handen geven, heling en vermissing, is de Klant verplicht om

binnen 24 uur na vaststelling aangifte te doen bij de politie. Een bewijs van bedoelde aangifte dient te worden meegezonden met de onder 29.2 genoemde melding aan CAIW.

Artikel 30: Verantwoordelijkheid CAIW

- 30.1 CAIW is uitsluitend verantwoordelijk voor de goede werking van de Randapparatuur zelf en draagt geen verantwoordelijkheid voor de goede werking van andere Randapparatuur in samenhang waarmede de Randapparatuur wordt gebruikt. Indien CAIW de Randapparatuur niet alleen heeft geleverd, maar ook voor de Klant heeft geïnstalleerd en aangesloten is CAIW bovendien verantwoordelijk voor de goede installatie en aansluiting van de Randapparatuur. Elke andere aansprakelijkheid van CAIW is uitdrukkelijk uitgesloten. De aansprakelijkheid van CAIW is voorts in alle gevallen beperkt tot herstel c.q. vervanging van de Randapparatuur, danwel het opnieuw uitvoeren van de installatie en/of aansluiting, terwijl de aansprakelijkheid voor schade welke het gevolg is van het gebruik dat de Klant van de Randapparatuur maakt in alle gevallen geheel is uitgesloten.

NETWERKAANSLUIPTUNT

Artikel 31: Levering Netwerkaansluitpunt

- 31.1 De Klant dient te beschikken over een werkend Netwerkaansluitpunt op zijn perceel ten behoeve van de Dienst. Indien de Klant nog niet over een Netwerkaansluitpunt beschikt, dient hij installatie daarvan aan te vragen bij de betreffende netwerkaanbieder, in voorkomend geval CAIW. CAIW zal aangeven of het mogelijk is om een Netwerkaansluitpunt te installeren bij de Klant. De kosten van de aanleg van een Netwerkaansluitpunt door CAIW zijn vermeld op de Tariefkaart of onderdeel van de daartoe strekkende offerte.
- 31.2 Het Netwerkaansluitpunt wordt aangelegd ten behoeve van het perceel dat in gebruik is bij de aanvrager. Indien de aanvrager geen eigenaar is van het aan te sluiten perceel, staat hij er voor in dat de eigenaar instemt met aanleg van de installatie.
- 31.3 Na ontvangst van de aanvraag zorgt CAIW zo spoedig mogelijk voor installatie van het Netwerkaansluitpunt.
- 31.4 De Klant is gerechtigd het Netwerkaansluitpunt te gebruiken ten behoeve van de Dienst voor de duur van de Overeenkomst. Bij het eind van de Overeenkomst vervalt het recht op gebruik automatisch.

Artikel 32: Aanleg en instandhouding van het Netwerkaansluitpunt

- 32.1 Bij de aanleg van het Netwerkaansluitpunt houdt CAIW zo veel mogelijk rekening met de wensen van de Klant.
- 32.2 Bij aanleg en onderhoud voorkomt CAIW zo veel mogelijk dat de Klant hinder wordt toegebracht.
- 32.3 CAIW is gerechtigd de werking van het Netwerkaansluitpunt tijdelijk te onderbreken voor het plegen van onderhoud. CAIW zal een dergelijke onderbreking zo mogelijk tevoren aankondigen. De Klant heeft recht op restitutie van een evenredig deel van het abonnementsbedrag indien de onderbreking langer dan 48 uur duurt. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid is uitgesloten.
- 32.4 De Klant verleent personeel van CAIW toegang tot zijn of haar perceel ten behoeve van werkzaamheden aan het Netwerkaansluitpunt. Indien noodzakelijk staat de Klant toe dat in, op of aan het Netwerkaansluitpunt binnen zijn perceel ten behoeve van andere aansluitingen voorzieningen zoals kabels, Randapparatuur en de eventueel daarvoor benodigde kasten worden gelegd, geplaatst of gehouden. Op verzoek van de Klant zal personeel van CAIW zich behoorlijk legitimeren.
- 32.5 Na beëindiging van de Overeenkomst is CAIW gerechtigd het Netwerkaansluitpunt alsmede de in artikel 32.4 genoemde voorzieningen binnen het perceel te verwijderen. CAIW is hiertoe evenwel niet verplicht. Het vorenstaande geldt eveneens bij beëindiging van enige overeenkomst van CAIW met een derde waarbij gebruik gemaakt wordt van voorzieningen in, op of aan het Netwerkaansluitpunt bij de Klant.

Artikel 33: Gebruik van het Netwerkaansluitpunt

- 33.1 De Klant zal bij het gebruik van het Netwerkaansluitpunt geen storingen veroorzaken in de ontvangst bij anderen.
- 33.2 Het is de Klant niet toegestaan anderen dan CAIW of door CAIW aangewezen personen werkzaamheden aan het Netwerkaansluitpunt of bijbehorende voorzieningen te laten verrichten. Het

is de Klant wel toegestaan zelf kabels en Randapparatuur te plaatsen vanaf het Netwerkaansluitpunt.

LEVERING VAN PROGRAMMA'S

Artikel 34 Programmapakket

- 34.1 CAIW biedt de Programma's die zijn opgenomen in de programmalijst die hij bij het aangaan van de Overeenkomst verstrekt.
- 34.2 CAIW kan de Programmalijst wijzigen, het aantal beschikbare Programma's vergroten of verkleinen. Indien het een wijziging of verkleining van Programma's betreft maakt CAIW deze indien mogelijk tijdig tevoren bekend. Ten aanzien van deze wijzigingen geldt de opzeggemogelijkheid als bepaald in artikel 8.2 niet.
- 34.3 Het is de Klant niet toegestaan de Programma's vast te leggen, te kopiëren, te verspreiden of aan derden ter beschikking te stellen, met uitzondering van de wettelijke toegestane kopie voor eigen gebruik.

Artikel 35: Storingen

- 35.1 CAIW heft storingen in de aanlevering van Programma's voorzover binnen haar vermogen zo spoedig mogelijk op.
- 35.2 Storingen in de aanlevering van Programma's veroorzaakt door CAIW geven de Klant recht op een evenredige restitutie van de abonnementsgelden indien de Klant als gevolg daarvan langer dan 48 uur geen signaal heeft ontvangen. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid is uitgesloten.

OVEREENKOMSTEN OP AFSTAND

Indien en voorzover de Klant een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en er sprake is van een overeenkomst op afstand als bedoeld in artikel 46a en verder, Boek 7 BW, geldt het bepaalde hieronder.

Artikel 36: Levering

- 36.1 CAIW zal zich inspannen om de Dienst of de Zaak te leveren binnen 30 dagen na totstandkoming van de Overeenkomst. Indien de levertijd de duur van 30 dagen overschrijdt is de Klant gerechtigd, na ingebrekestelling stellende een redelijke termijn voor de levering, de Overeenkomst te ontbinden en zullen reeds betaalde bedragen worden gerestitueerd. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid is uitgesloten.

Artikel 37: Ontbinding

- 37.1 De Klant heeft het recht om overeenkomstig artikel 46d Boek 7 BW gedurende zeven werkdagen na de ontvangst van de door CAIW geleverde Zaken of de totstandkoming van de Overeenkomst ten aanzien van de Dienst, de Overeenkomst op afstand zonder opgave van redenen te ontbinden. Het inroepen van de ontbinding dient de Klant te doen door middel van een schriftelijke mededeling gericht aan CAIW, die CAIW binnen de in de vorige zin genoemde termijn moet hebben bereikt.
- 37.2 De Klant dient geleverde Zaken in het in artikel 37.1 beschreven geval in de oorspronkelijke verpakking, ongebruikt en voorzien van het originele verzenddocument te retourneren binnen vijf werkdagen na de ontbinding en dient de kosten voor het retourneren van de Zaken zelf te voldoen. De verzending is voor risico van de Klant.
- 37.3 Het bepaalde in lid 1 van dit artikel geldt niet indien de Overeenkomst tussen CAIW en De Klant betrekking heeft op:
- Zaken of Diensten die tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de Klant;
 - Zaken die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden; c. verzegelde computerprogrammatuur waarvan de Klant het zegel heeft verbroken;
 - Diensten waarbij tussen de Klant en CAIW overeengekomen is dat CAIW zou aanvangen met de uitvoering binnen zeven werkdagen na totstandkoming van de Overeenkomst, of waarbij de Klant zelf de Dienst heeft geactiveerd binnen genoemde periode van zeven werkdagen.

CONTACT

Heeft u na het volgen van deze handleiding nog vragen of bent u problemen tegengekomen die niet in deze handleiding worden behandeld, neemt u dan contact op met onze Klantenservice.

Website: www.caiway.nl • **E-mail:** info@caiway.nl

Telefoon: 088 2249 111 (tarief 088-nummer)

Voor informatie over abonnementen en andere diensten van Caiway gaat u naar één van de officiële Caiway verkooppunten.

