

Algemene Voorwaarden UPC Nederland B.V.



Inhoudsopgave

In het algemene deel van de algemene voorwaarden van UPC leest u de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op alle diensten en producten van UPC. Verderop vindt u de algemene voorwaarden die gelden voor specifieke diensten en producten.

Deel 1 Algemeen

- 1 Welke definities hanteren wij in deze algemene voorwaarden?
- 2 Waarvoor gelden de algemene voorwaarden?
- 3 Hoe gaat u een overeenkomst met UPC aan?
- 4 Wanneer begint en eindigt uw overeenkomst met UPC?
- 5 Wat gebeurt er als u of UPC verplichtingen tijdelijk niet nakomt?
- 6 Welke afspraken gelden rondom tarieven en betaling?
- 7 Wanneer is sprake van aansprakelijkheid en overmacht?
- 8 Hoe gaan wij om met uw persoonlijke gegevens?
- 9 Is het mogelijk de overeenkomst over te dragen aan iemand anders?
- 10 Wat gebeurt er bij een geschil?
- 11 Welke afspraken gelden voor de dienst die u afneemt?
- 12 Welke afspraken gelden voor het product dat u afneemt?
- 13 Wat gebeurt er als u verhuist, uw gegevens wijzigen of u kiest voor een andere dienst?
- 14 Hoe activeert en installeert u een dienst?
- 15 Welke bepalingen gelden voor onderhoud, klantenservice en storingen?

Deel 2 Diensten voor radio en televisie (RTV)

- 16 Welke definities hanteren wij?
- 17 Welke bepalingen gelden voor programma's?
- 18 Welke bepalingen gelden voor UPC Digitale TV?
- 19 Welke bepalingen gelden voor de smartcard?
- 20 Welke bepalingen gelden voor de UPC Mediabox?
- 21 Welke bepalingen gelden voor DVR?
- 22 Wanneer kunt u de UPC Mediabox retourneren?
- 23 Welke bepalingen gelden voor UPC On Demand?
- 24 Welke bepalingen gelden voor UPC Interactieve Services?

Deel 3 Breedbanddiensten

- 25 Welke definities hanteren wij?
- 26 Welke randapparatuur, producten en software heeft u nodig?
- 27 Welke bepalingen gelden voor IP-adressen en protocollen?
- 28 Welke bepalingen gelden voor dataverkeer?
- 29 Welke bepalingen gelden voor e-mail?
- 30 Welke bepalingen gelden voor uw persoonlijke internetpagina?
- 31 Welke gedragsregels gelden er?

Deel 4 Telefoniediensten

- 32 Welke definities hanteren wij?
- 33 Welke producten heeft u nodig?
- 34 Welke bepalingen gelden voor uw telefoonnummer?
- 35 Welke gedragsregels gelden er?

Deel 5 Totaalpakketten

- 36 Welke definities hanteren wij?
- 37 Wat geldt voor een totaalpakket?

Deel 6 UPC Zakelijk

- 38 Welke definities hanteren wij?
- 39 Wat geldt voor UPC Zakelijk?

1 Algemeen

Hieronder leest u de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op alle diensten en producten van UPC.

Artikel 1 Welke definities hanteren wij in deze algemene voorwaarden?

- 1.1 Aansluitpunt: het eindpunt van het netwerk van UPC op de locatie voor een (of meerdere) dienst(en). Hier eindigt de kabel van UPC in het abonneeovernamepunt van UPC.
- 1.2 Abonnee: u bent abonnee als u een overeenkomst heeft gesloten met UPC of een overeenkomst aanvraagt.
- 1.3 Algemene voorwaarden: Deze voorwaarden van UPC.
- 1.4 Dienst: UPC levert u een dienst, dit kan een internet-, telefonie-, of televisie dienst zijn, op basis van een overeenkomst.
- 1.5 Locatie: de locatie is het gebouw van u met bijbehorende grond waar het aansluitpunt zich bevindt.
- 1.6 Mijn Factuur Online: Mijn Factuur Online is een service waarmee u facturen kunt inzien via upc.nl. Hier kunt u gebruik van maken als u UPC machtigt om de betaling via automatische incasso te laten verlopen.
- 1.7 Netwerk: een elektronisch communicatienetwerk dat bestaat uit het aansluitpunt, de overdrachts- en schakelapparatuur, draadverbindingen en andere uitrustingen. Ze zijn eigendom van UPC of haar leveranciers. Het netwerk maakt transmissie mogelijk van signalen naar en van het aansluitpunt voor een (of meerdere) dienst(en).
- 1.8 Overeenkomst: als abonnee heeft u een overeenkomst met UPC met betrekking tot een dienst.
- 1.9 Product: UPC stelt u als abonnee een product ter beschikking, namelijk hardware en software, die u nodig heeft om een dienst van UPC te gebruiken en die op locatie moet worden geïnstalleerd. Denk aan de UPC Mediabox of een modem.
- 1.10 Randapparatuur: randapparatuur bestaat uit apparatuur, software en overige systemen, inclusief kabels vanaf het aansluitpunt, die het mogelijk maken om een (of meerdere) dienst(en) en producten te gebruiken. Ze zijn op de locatie met het aansluitpunt verbonden. U bezit of gebruikt randapparatuur op eigen risico en onder eigen verantwoordelijkheid.
- 1.11 Transacties: als gebruiker van de mediabox kunt u transacties aangaan met UPC of derden om van de diensten van UPC of derden gebruik te maken.

- 1.12 UPC: UPC Nederland B.V. en aan haar verbonden vennootschappen, in de algemene voorwaarden wordt UPC ook benoemd als 'wij'.
- 1.13 UPC Standaardabonnement Radio/TV: met het standaardabonnement levert UPC op het aansluitpunt televisie en radio via analoge signalen. UPC noemt dit ook wel standaardpakket radio/tv.

Artikel 2 Waarvoor gelden de algemene voorwaarden?

- 2.1 De algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van UPC, op elke overeenkomst die u met ons heeft en op elk gebruik van onze diensten en producten.
- 2.2 UPC kan een overeenkomst, de algemene voorwaarden en de tarievenlijst wijzigen. Een wijziging geldt ook voor een overeenkomst die u bent aangegaan vóór het tijdstip van de wijziging. Een wijziging treedt op zijn vroegst in werking één maand nadat wij de wijziging aan u bekend hebben gemaakt. Wat u kunt doen als u het niet eens bent met een wijziging leest u in artikel 4 van de algemene voorwaarden.

Artikel 3 Hoe gaat u een overeenkomst met UPC aan?

- 3.1 De aanbiedingen van UPC zijn vrijblijvend. UPC kan haar aanbod schriftelijk, via e-mail of mondeling doen.
- 3.2 In het aanbod staat onder meer wat de aangeboden diensten en producten inhouden, wat de tarieven en acties zijn, wat er nodig is om een dienst te leveren inclusief de kosten die erbij horen. Dit aanbod wijst op de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden.
- 3.3 Als u binnen het verzorgingsgebied van UPC woont, kunt u een dienst en een product aanvragen.
- 3.4 UPC beoordeelt uw aanvraag en kan hierbij een risicoanalyse (laten) uitvoeren. Wij kunnen een aanvraag afwijzen. Wij doen dit bijvoorbeeld als u een betalingsachterstand heeft met betrekking tot andere diensten of als wij een dienst technisch gezien niet kunnen aanbieden.
- 3.5 Uw aanvraag wordt een overeenkomst als UPC uw aanvraag accepteert.
- 3.6 UPC bevestigt de acceptatie aan u per post of e-mail.

Artikel 4 Wanneer begint en eindigt uw overeenkomst met UPC?

- 4.1 U sluit een overeenkomst met UPC voor bepaalde of onbepaalde tijd.
- 4.2 Zodra een dienst van UPC beschikbaar is, gaat de overeengekomen minimum looptijd in. Als u voor het gebruik van een dienst een product van ons nodig heeft, gaat de looptijd in op het moment dat u de ontvangstbevestiging voor dat product tekent.
- 4.3 Heeft u een overeenkomst voor bepaalde tijd gesloten? Dan verlengen wij die na afloop van die periode voor onbepaalde tijd. Dat gebeurt stilzwijgend. U kunt de overeenkomst opzeggen nadat de oorspronkelijke looptijd is verstreken.

- 4.4 Wilt u een overeenkomst voor bepaalde tijd gedurende de oorspronkelijke looptijd tussentijds opzeggen? Dit kan alleen met instemming van UPC. Wij kunnen de abonnementsstarieven voor de resterende periode bij u in rekening brengen tegen de op dat moment geldende tarieven. Dit geldt ook voor installatie- of aansluitkosten die u nog niet aan UPC heeft betaald.
- 4.5 Bij opzegging van een overeenkomst voor bepaalde of onbepaalde tijd geldt zowel voor u als voor UPC een opzegtermijn van één maand. De termijn gaat in vanaf het moment van opzegging. Als u bijvoorbeeld 15 januari opzegt, eindigt de overeenkomst per 16 februari. Als moment van opzegging geldt de datum waarop UPC uw opzegging heeft ontvangen. U zegt uw overeenkomst op per brief, e-mail of telefoon. Hiervan ontvangt u van ons schriftelijk of per e-mail een bevestiging. Ook zal UPC aangeven op welk moment de dienst niet meer beschikbaar zal zijn.
- 4.6 Heeft u met UPC een overeenkomst op afstand afgesloten (volgens artikel 7:46a van het Burgerlijk Wetboek) en wilt u hier toch van afzien? Dan beëindigt u de overeenkomst per post of e-mail binnen zeven werkdagen na de bevestiging van de overeenkomst door UPC. UPC brengt u in dat geval geen tarief in rekening. U betaalt alleen voor het terugsturen van een product.
- 4.7 Zowel u als UPC kan een overeenkomst ontbinden. Dit is mogelijk als de ander één of meer verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt en dit ontbinding rechtvaardigt. Als een verplichting nog wel kan worden nagekomen moet eerst een schriftelijke aanmaning worden gestuurd om deze alsnog na te komen. Wordt binnen de gestelde termijn de verplichting alsnog niet nagekomen, dan kan een overeenkomst worden ontbonden.
- 4.8 UPC kan een overeenkomst zonder ingebrekestelling of tussenkost van een rechter beëindigen als:
- u in strijd handelt met artikel 11.6 of 11.7;
 - uw faillissement of uitstel van betaling van schulden is uitgesproken of de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is aangevraagd of uitgesproken;
 - u niet zelf over uw vermogen kunt beslissen, omdat u bijvoorbeeld handelingsonbekwaam bent of onder bewind bent gesteld;
 - het netwerk, het telecommunicatieverkeer, de computersystemen van UPC of derden hinder ondervinden door de manier waarop u gebruik maakt van een product of dienst;
 - u geen toegang geeft tot uw locatie voor controle, onderhoud, reparatie of vervanging;
 - wij om technische redenen een dienst niet meer kunnen leveren. Wij stellen u hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- 4.9 Verhuist u naar een adres buiten het verzorgingsgebied van UPC? Dan kunt u uw overeenkomst beëindigen. U stuurt ons een kopie van inschrijving op uw nieuwe adres. Ook bij overlijden kan de overeenkomst tussentijds worden beëindigd. In dat geval sturen uw nabestaanden aan ons een kopie van de overlijdensakte. De opzegtermijn van artikel 4.5 van de algemene voorwaarden is van toepassing.
- 4.10 Is de overeenkomst beëindigd? Dan geeft u het product binnen vier weken na beëindiging van de overeenkomst terug aan UPC. UPC betaalt u dan de waarborgsom terug met aftrek van de kosten die u eventueel nog aan ons moet betalen. Wij betalen geen rente over de waarborgsom. Als het product is beschadigd, bent u UPC daarvoor een vergoeding verschuldigd. UPC kan dit bedrag inhouden op de waarborgsom.
- 4.11 Gaat u niet akkoord met een voor u nadelige wijziging van uw overeenkomst, van de algemene voorwaarden of van een tarief? Dan kunt u de overeenkomst kosteloos opzeggen vóór de datum waarop de wijziging intreedt. Dit kan bijvoorbeeld niet als de wijziging op uw verzoek is; een aanpassing op aanwijzing van de overheid betreft; of het de jaarlijkse tariefaanpassing per 1 januari is op basis van het maandindexcijfer volgens de consumentenprijsindex.
- 4.12 Moet u door uitbreiding of wijziging door UPC van een dienst of een product een hoger tarief betalen? Dan kunt u uw overeenkomst kosteloos opzeggen.

Artikel 5 Wat gebeurt er als u of UPC verplichtingen tijdelijk niet nakomt?

- 5.1 Komt UPC een verplichting uit de overeenkomst niet of niet behoorlijk na? Dan hoeft u zolang dit duurt voor dat deel van de verplichting van UPC niet te betalen, tenzij de tekortkoming van UPC dit niet rechtvaardigt.
- 5.2 Komt u een verplichting uit de overeenkomst niet na? Dan kan UPC, los van de in artikel 4 en artikel 6 van de algemene voorwaarden bedoelde mogelijkheden, onder meer de volgende maatregelen nemen, tenzij uw tekortkoming dit niet rechtvaardigt:
- de dienst tijdelijk buiten gebruik stellen;
 - de door u verspreide informatie geheel of gedeeltelijk verwijderen;
 - extra kosten bij u in rekening brengen;
 - de verbindingssnelheid van het product terugbrengen;
 - een datalimiet stellen;
 - u (tijdelijk) indelen in een andere tariefgroep dan die geldt volgens uw overeenkomst en u op basis daarvan factureren. Wij stellen u hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- 5.3 Tijdens de periode dat UPC de dienst buiten gebruik stelt, moet u wel blijven betalen volgens de overeenkomst.
- 5.4 UPC zal een overeengekomen dienst weer leveren zodra u uw verplichting alsnog bent nagekomen.

Artikel 6 Welke afspraken gelden rondom tarieven en betaling?

Welke tarieven gelden?

- 6.1 U betaalt voor een dienst, product of beide. De actuele tarieven leest u op upc.nl. Als aanbiedingen of acties deel uitmaken van uw overeenkomst, gelden dan afloopt hiervan de dan geldende tarieven. Aanbiedingen en acties die gelden nadat een overeenkomst is ingegaan, zijn niet op die overeenkomst van toepassing.

- 6.2 De tarieven kunnen bestaan uit verschillende onderdelen zoals een eenmalig tarief, een installatietarief, een waarborgsom, een vast periodiek tarief of een variabel periodiek tarief.
- 6.3 De UPC-tarieven zijn in euro's, inclusief BTW en overige belastingen, heffingen en rechten.
- 6.4 U betaalt de tarieven vanaf het moment dat de looptijd ingaat overeenkomstig artikel 4.2 van de algemene voorwaarden.

Wanneer factureert UPC?

- 6.5 UPC kan per maand, kwartaal of andere termijnen factureren, afhankelijk van de dienst en het product.
- 6.6 UPC factureert een eenmalig tarief en een waarborgsom. Periodieke tarieven factureren wij vooraf. Variabele tarieven factureren wij na afloop van de betreffende periode.

Hoe kunt u betalen?

- 6.7 U dient uw factuur in principe te betalen door middel van automatische incasso of via Mijn Factuur Online.
- 6.8 Als u gebruik wilt maken van Mijn Factuur Online, stuurt u UPC hier een machtiging voor. De online facturen zijn alleen toegankelijk met uw persoonlijke toegangscode en zijn na plaatsing 6 maanden beschikbaar. Als u facturen uit het verleden wilt bekijken, kan UPC daarvoor kosten in rekening brengen. Voor meer informatie over Mijn Factuur Online kijkt u op upc.nl.
- 6.9 Maakt u gebruik van automatische incasso dan voert UPC de automatische incasso uit op of omstreeks de derde dag na factuurdatum. U zorgt voor een toereikend bank- of girosaldo zodat wij het gefactureerde bedrag kunnen incasseren. Indien betaling door u bij herhaling onmogelijk is gebleken, kunnen wij u vragen voortaan door middel van acceptgiro te betalen.
- 6.10 Als u anders dan door middel van automatische incasso en Mijn Factuur Online betaalt, kan UPC u aanvullende kosten in rekening brengen en geldt een betalingstermijn van veertien dagen na factuurdatum.

Vaststellen factuur

- 6.11 Wij bepalen de hoogte van het door u te betalen bedrag op grond van de gegevensadministratie van UPC.
- 6.12 Als u bezwaar heeft tegen een factuur, moet u dit binnen vier weken na de factuurdatum schriftelijk aan UPC doorgeven. U moet dan ook duidelijk uitleggen waarom u bezwaar maakt. Uw bezwaar ontslaat u niet van uw betalingsverplichting.

Wat als u niet tijdig betaalt?

- 6.13 Heeft u niet op tijd betaald of hebben we het factuurbedrag niet kunnen incasseren? Dan bent u in verzuim met uw betaling. In dat geval krijgt u veertien dagen uitstel van betaling. UPC kan dan wel administratie- en storingskosten in rekening brengen. Als u na het verstrijken van de veertien dagen termijn niet heeft betaald, kunnen wij de wettelijke rente vanaf de datum van verzuim in rekening brengen, net zoals alle incassokosten.
- 6.14 Als u de hoogte van een factuur betwist die betrekking heeft op 090x- nummers (betaalnummers voor informatiediensten) en u hierover een klacht heeft ingediend bij UPC (zie artikel 10) of de aanbieder van het 090x- nummer heeft u het recht het betwiste gedeelte van de factuur op te schorten tot op deze klacht is beslist. Indien u een geschil over de hoogte van een factuur die betrekking heeft op 090x- nummers aanhangig heeft gemaakt bij de Geschillencommissie (zie artikel 10) heeft u het recht het betwiste gedeelte van de factuur op te schorten totdat de Geschillencommissie heeft beslist. U informeert UPC direct nadat u de hiervoor bedoelde klacht bij de aanbieder van het 090x- nummer of een geschil daarover bij de Geschillencommissie heeft ingediend.

Overig

- 6.15 Als u tijdens de looptijd van uw overeenkomst overstapt naar een andere dienst of u een dienst wijzigt of laat wijzigen, kan UPC hiervoor kosten in rekening brengen.
- 6.16 UPC kan tussentijds een factuur verzenden voor het bedrag dat u op dat moment heeft open staan. Dit doen wij als tijdens een lopende betalingstermijn het bedrag hoger is dan een door ons periodiek vastgesteld maximum. Wij sturen tussentijds ook een factuur als u tijdens een lopende betalingstermijn een dienst aanzienlijk meer gebruikt.
- 6.17 Als u verhuist binnen ons verzorgingsgebied en gebruik wilt blijven maken van een dienst, kan UPC (her)aansluitingskosten in rekening brengen.
- 6.18 UPC kan vragen om een borgstelling, bankgarantie, storting van een waarborgsom of vooruitbetaling. UPC zal aangeven waarom zij die zekerheidstelling verlangt. Ook kunnen wij een limitering stellen aan het gebruik van een dienst tot wij zeker zijn dat u betaalt volgens de overeenkomst. Wij zijn u over uw zekerheidstelling geen rente of kosten verschuldigd.

Artikel 7 Wanneer is er sprake van aansprakelijkheid en overmacht?

- 7.1 UPC is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst of transactie enkel aansprakelijk op basis van het hierna bepaalde. Deze beperking geldt niet bij opzet of grove schuld van UPC.
- 7.2 Bij een tekortkoming die u ons kunt toerekenen, kan UPC voor de volgende gevallen van schade aansprakelijk worden gesteld: zaakschade, lichamelijke letsel of dood. De volgende maximale vergoedingen gelden:
- bij zaakschade vergoeden wij de herstel- en vervangingskosten van het beschadigde object tot een maximum van € 2.250 per gebeurtenis. Bij een samenhangende reeks van gebeurtenissen vergoeden wij maximaal € 45.000,00 per jaar;
 - bij dood of lichamelijke letsel vergoeden wij schade tot een maximum van € 113.450 per abonnee. Wij vergoeden maximaal € 453.500,00 voor alle benadeelden gezamenlijk, per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen.
- 7.3 Kunt u vanwege een gebeurtenis of een reeks gebeurtenissen meerdere keren een schadevergoeding eisen? Dan kan het zijn dat de vergoedingen bij elkaar de maximale vergoeding per gebeurtenis te boven gaan. In dat geval vergoeden wij de

vordering naar evenredigheid tot het totaalbedrag hetzelfde is als de maximale vergoeding per gebeurtenis.

- 7.4 Bij bepaalde andere soorten schade kunt u ook in aanmerking komen voor een vergoeding. Kijk hiervoor in de UPC Garantieeregeling die te vinden is op upc.nl.
- 7.5 U meldt schade na ontdekking daarvan zo snel mogelijk schriftelijk aan UPC. Meldt u schade niet tijdig, dan komt u niet in aanmerking voor vergoeding.
- 7.6 U maakt op zo'n manier gebruik van een dienst, product of transactie van UPC dat derden daarvoor UPC niet aansprakelijk kunnen stellen. Hetzelfde geldt voor gedragingen van derden die aan u kunnen worden toegerekend. U bent aansprakelijk voor schade die door een aan u toerekenbare tekortkoming is ontstaan. U vrijwaart UPC tegen aanspraken van derden met betrekking tot schade als gevolg van het gebruik van een dienst, een product of een transactie.
- 7.7 Kan UPC de overeenkomst niet helemaal nakomen? Dan kunt u ons dat niet toerekenen als er sprake is van overmacht. Er is sprake van overmacht als een tekortkoming niet is te wijten aan de schuld van UPC en ook niet volgens de wet, een rechtshandeling (zoals een overeenkomst) of algemeen geldende opvattingen voor rekening van ons komt. Onder overmacht verstaan wij bijvoorbeeld stroomstoringen en uitval van het netwerk. Op het moment dat er sprake is van overmacht, kunt u niet van ons eisen om de overeenkomst na te komen. Ook zijn wij in dat geval geen schadevergoeding verschuldigd. Dit geldt voor de duur van de overmacht. Wij geven u een met de duur van de overmacht overeenkomende evenredige teruggave van uw abonnementsstarief, tenzij dit wederzijds niet van ons kan worden gevraagd.

Artikel 8 Hoe gaan wij om met uw persoonlijke gegevens?

- 8.1 UPC verwerkt uw persoonlijke gegevens, zoals persoons-, verkeers- en gebruiksgegevens. UPC doet dit voor de volgende doelen:
- opstellen en uitvoeren van uw overeenkomst en voor de facturatie en betalingsadministratie;
 - waarborgen van onze kwaliteit en het ontwikkelen van onze diensten;
 - marktonderzoek, verkoopactiviteiten en direct marketing voor diensten van UPC en daarbij aangesloten ondernemingen en van zorgvuldig geselecteerde derden. Als u hier bezwaar tegen heeft, kunt u dit doorgeven aan UPC;
 - leveren van diensten;
 - beheren van het netwerk en het verzamelen van management- en beleidsinformatie.
- 8.2 UPC bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor de hierboven genoemde doelen en ook niet langer dan wettelijk toegestaan of verplicht is. UPC neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoons-, verkeers- en gebruiksgegevens te beschermen.
- 8.3 Wilt u weten welke persoonsgegevens UPC van u gebruikt? Vraag ons ernaar, u kunt dan eventueel feitelijke onjuistheden of onvolledigheden doorgeven. Wij zullen deze dan corrigeren en/of aanvullen. Op upc.nl kunt u contactgegevens vinden.
- 8.4 UPC kan persoonsgegevens of verkeersgegevens doorgeven aan opsporingsautoriteiten of anderen. Ook kan UPC meewerken aan het aftappen van het netwerk.

Artikel 9 Is het mogelijk de overeenkomst over te dragen aan iemand anders?

- 9.1 U mag de overeenkomst en de rechten en verplichtingen die daaruit volgen niet zomaar overdragen aan iemand anders, bijvoorbeeld als u verhuist. Daar moet u vooraf schriftelijke toestemming voor vragen aan UPC. Wij mogen daaraan voorwaarden verbinden.
- 9.2 UPC kan haar rechten en verplichtingen die volgen uit uw overeenkomst overdragen aan een derde, zoals bij de overgang of reorganisatie van (een deel van) onze onderneming, zonder nadere toestemming van u.

Artikel 10 Wat gebeurt er bij een geschil?

- 10.1 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 10.2 Bij klachten of geschillen met betrekking tot de overeenkomst richt u zich in eerste instantie schriftelijk tot UPC. De contactgegevens van UPC kunt u vinden op upc.nl. Als de klacht niet in goed onderling overleg kan worden opgelost, kunt u of UPC het geschil voorleggen aan de rechter in Amsterdam, tenzij een andere rechter of een geschillencommissie bevoegd is.
- 10.3 Een geschil kan zowel door u, als u niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt, als door ons worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Elektronische Communicatiediensten (ECD). Een geschil over een factuur die betrekking heeft op 090x- nummers kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Informatiedienstaanbieders. Het postadres van beide Geschillencommissies is Postbus 90600, 2509 LP in Den Haag. Informatie over het aanhangig maken van geschillen en de behandeling daarvan is te vinden op www.degeschillencommissie.nl.
- 10.4 De Geschillencommissie neemt alleen geschillen in behandeling als u uw klacht eerst aan ons heeft voorgelegd. Het uit de klacht voortkomende geschil kan tot drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
- 10.5 Als u een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, zijn wij aan deze keuze gebonden. Als wij een geschil aanhangig willen maken bij de Geschillencommissie, krijgt u vijf weken de tijd om te besluiten of u daarmee akkoord gaat. Wij kondigen u daarbij aan dat als u besluit niet akkoord te gaan met het aanhangig maken van het geschil bij de Geschillencommissie, wij na die termijn van vijf weken het geschil bij de rechter aanhangig kunnen maken.
- 10.6 Bij de vaststelling van zijn bevoegdheid en de behandeling van geschillen handelt de Geschillencommissie ECD conform zijn reglement dat is te vinden op www.degeschillencommissie.nl. Op verzoek van u zendt de Geschillencommissie ECD haar reglement ook aan u toe. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

- 10.7 Het besluit van de Geschillencommissie ECD geldt zowel voor u als ons als een bindend advies.

Artikel 11 Welke afspraken gelden voor de dienst die u afneemt?

- 11.1 UPC levert een dienst op een locatie via het netwerk waarvoor een UPC Standaardabonnement Radio/TV is gesloten.
- 11.2 UPC spant zich in om een dienst zonder storing te leveren.
- 11.3 U volgt redelijke instructies van ons op over het gebruik van de dienst.
- 11.4 U mag een dienst alleen niet-commercieel gebruiken, tenzij u hierover andere afspraken heeft gemaakt met UPC.
- 11.5 U bent er zelf verantwoordelijk voor hoe en hoe vaak u van een dienst gebruik maakt, of voor de manier waarop anderen hiervan met of zonder uw toestemming gebruikmaken. Dat geldt ook voor de aan u beschikbaar gestelde toegangscode(s). U bent zelf verantwoordelijk voor het geheim houden van toegangscode(s). Bewaar deze code zorgvuldig en hou hem geheim. UPC is niet aansprakelijk voor het gebruik en de beveiliging van uw toegangscode. Als u denkt dat derden, anders dan met uw toestemming, uw toegangscode kennen, meldt dit dan direct aan ons.
- 11.6 Bepaalde handelingen of gebruik van een dienst zijn strafbaar of onrechtmatig. U zorgt ervoor dat u bij het gebruik van een dienst, voor zover relevant, het volgende doet:
- u voorkomt dat andere gebruikers last hebben van u als zij een dienst willen gebruiken of toegang willen hebben tot het netwerk;
 - u maakt geen inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van UPC of derden;
 - u misbruikt geen toegangscode(s) en u probeert ook niet de beveiliging van een dienst te doorbreken;
 - u geeft zich niet (misleidend) uit voor een ander. Verstuur bijvoorbeeld niet zonder toestemming een bericht namens iemand anders via zijn of haar e-mailadres;
 - u verspreidt geen (computer)virussen of andere bestanden die de (goede werking van de) software van UPC of die van derden kunnen beschadigen;
 - u verzendt niet ongevraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud (spam);
 - u dringt niet tegen de wil van de eigenaar of beheerder opzettelijk en zonder toestemming binnen in een computersysteem of een deel daarvan (hacken).
- u brengt een medewerker van UPC niet in een bedreigende situatie;
- 11.7 Indien u onrechtmatige of strafbare informatie op internet plaatst, kan UPC hierover contact met u opnemen en deze informatie verwijderen of blokkeren. Informatie hierover vindt u op upc.nl.
- 11.8 U mag het signaal dat u van UPC ontvangt niet openbaar maken, vervoelvouddigen, doorleveren, delen of doorlijnen met andere huishoudens.
- 11.9 Wij leveren een dienst tot aan het aansluitpunt. UPC is verantwoordelijk voor het goede functioneren van het netwerk tot aan het aansluitpunt. U bent , verantwoordelijk voor de interne bekabeling vanaf het aansluitpunt tot het product en/of de randapparatuur en voor de randapparatuur.
- 11.10 Wilt u een maximaal verschuldigd tarief per maand of een maximaal totaalbedrag vaststellen voor diensten of transacties die u via een dienst of product van UPC of derden afneemt? Als wij dit technisch en administratief kunnen verwerken, kunnen wij hierop ingaan. U kunt hierover contact opnemen met UPC. U vindt de contactgegevens op upc.nl.
- 11.11 UPC kan een dienst op elk moment uitbreiden of wijzigen.

Artikel 12 Welke afspraken gelden voor het product dat u afneemt?

- 12.1 U volgt redelijke instructies van ons over het gebruik van het product op.
- 12.2 U kunt een product zelf installeren met behulp van de bijgevoegde instructies. Lukt dit niet, dan kunt u contact opnemen met onze klantenservice. Contactinformatie leest u op upc.nl. In het geval dat u het product zelf installeert, dan betaalt u volledig de tarieven voor de dienst, ook als de dienst niet of niet goed functioneert door een gebrekkige installatie. U zorgt er verder voor dat derden UPC niet aansprakelijk kunnen stellen in verband met de door u uitgevoerde installatie.
- 12.3 U mag een product alleen niet-commercieel gebruiken, tenzij u hierover andere afspraken heeft gemaakt met UPC. Verder bent u verantwoordelijk voor het gebruik van een product.
- 12.4 Een product krijgt u in bruikleen en blijft eigendom van UPC, tenzij wij hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt. De bruikleen eindigt bij het einde van de overeenkomst. Indien u een product van UPC koopt, zijn daarop ook de voorwaarden van de producent van het product van toepassing.
- 12.5 U behandelt het product zorgvuldig. U mag er geen misbruik van maken. U bent verantwoordelijk voor verlies, diefstal, verduistering, vermissing, verdwijning en beschadiging van een product.
- 12.6 U zorgt ervoor dat het product op de locatie blijft. U mag het product niet vervreemden, er schulden mee afdoen (bezitloos pandrecht) of er op een andere manier een schuldlast op leggen. U moet UPC onmiddellijk inlichten over eventuele aanspraken of maatregelen van derden die van toepassing zijn op het product.
- 12.7 Is een product beschadigd en is dat aan u toe te rekenen? Dan bent u naar evenredigheid een boete verschuldigd van maximaal de vervangingswaarde van het product. Daarnaast kan UPC een aanvullende schadevergoeding vorderen.
- 12.8 U mag het product en de bijbehorende programmatuur niet namaken, reverse engineeren of op andere wijzen veranderen.
- 12.9 U mag een product niet op zo'n manier gebruiken dat daardoor schade aan of storing(en) op het netwerk kan ontstaan. Verder mag u de configuratie van het product niet zo wijzigen of beïnvloeden dat daarmee de door UPC ingestelde parameters wijzigen of onbevoegd gebruik van onze diensten mogelijk wordt.
- 12.10 Tijdens de overeenkomst heeft alleen u recht op gebruik

van het product. Dit gebruiksrecht is niet-exclusief en niet-overdraagbaar. Dat geldt ook voor de gebruiksdocumentatie en eventuele programmatuur die bij het product horen. Wij en onze toeleveranciers hebben de (intellectuele) eigendomsrechten op het product en op de daarbij behorende gebruiksdocumentatie en programmatuur. Wij hebben, indien daarvoor een reden bestaat, het recht om producten die ons eigendom zijn terug te nemen. Heeft u eventueel kopieën gemaakt van een product (bijvoorbeeld programmatuur), dan moet u die vernietigen.

12.11 U zorgt ervoor dat een product op een geschikte (droge en trillingsvrije) locatie komt te staan. U laat type- en serienummers, logo's en eventueel andere markeringsmiddelen op het product intact. U zorgt er verder voor dat het product altijd is aangesloten op een schone en (alleen voor het product te gebruiken) werkende stroomvoorziening van 220-240V.

Artikel 13 Wat gebeurt er als u verhuist, uw gegevens wijzigen of u kiest voor een andere dienst?

- 13.1 Zijn uw gegevens gewijzigd? Dan geeft u dat per post of e-mail aan UPC door.
- 13.2 Wilt u een dienst waarvan u gebruikmaakt verhuizen naar een andere locatie? Wilt u een dienst wijzigen? Of wilt u overstappen naar een andere dienst? Dat is alleen mogelijk binnen het verzorgingsgebied van UPC en voor zover technisch en economisch haalbaar.
- 13.3 Gaat u verhuizen? Stel ons hiervan ten minste vier weken van tevoren schriftelijk, via e-mail of telefonisch op de hoogte. De contactgegevens leest u op upc.nl.
- 13.4 Duurt de periode tussen afsluiting van de oude locatie en activering op de nieuwe locatie door toedoen van UPC langer dan vier weken? Dan hoeft u over de periode tot aan de activering op de nieuwe locatie geen abonnementskosten te betalen.
- 13.5 Als op de locatie waar u naar toe verhuist andere tarieven gelden voor een dienst dan op de oude locatie, dan zal u vanaf de dag van activering de tarieven die gelden voor de dienst op de nieuwe locatie betalen.
- 13.6 Gaat u verhuizen en stemt UPC in met uw verzoek om diensten mee te verhuizen naar uw nieuwe locatie? Dan stellen wij in overleg met u vast wanneer die verhuizing en de afsluiting op de oude locatie plaats vindt. Als het nieuwe aansluitpunt op het vastgestelde tijdstip niet zal werken, stellen wij in overleg met u een nieuw tijdstip vast voor de verhuizing. U kunt u dan niet beroepen op een schadevergoeding. De overeenkomst (of overeenkomsten) loopt (of lopen) voor, tijdens en na de verhuizing door.
- 13.7 U kunt alleen met instemming van UPC tussentijds overstappen op een andere, uitgebreide (upgrade) of minder uitgebreide (downgrade) dienst. Voor de nieuwe dienst gaat vanaf de activering een nieuwe minimum looptijd in tegen de tarieven die op dat moment gelden. Een upgrade is alleen mogelijk als u heeft voldaan aan al uw lopende betalingsverplichtingen. Wij kunnen bij overgang naar een downgrade voor de resterende periode de abonnementsvergoedingen in rekening brengen tegen de tarieven die dan gelden.
- 13.8 Is er een vervangend product nodig omdat u verhuist of overstapt naar een andere dienst? Dan krijgt u die van UPC op het moment dat u uw huidige product inlevert. Gelden voor het nieuwe product andere tarieven, dan hebben wij het recht om die in rekening te brengen.
- 13.9 Valt uw verhuizing samen met een overstap naar een andere dienst? Dan gelden allereerst de bepalingen rondom de overstap naar een andere dienst.

Artikel 14 Hoe activeert en installeert u een dienst?

- 14.1 UPC activeert een dienst in overleg met u. Wij sturen ernaar dit binnen een termijn van twee weken na het verzenden van een acceptatie van uw aanvraag te doen. Als wij deze termijn niet halen, stellen wij in overleg met u een nieuwe, redelijke termijn voor activering vast.
- 14.2 Alleen UPC mag het aansluitpunt aanleggen, in dienst stellen, onderhouden, repareren, wijzigen, aanpassen en onderdelen ervan vervangen of verwijderen. U mag dit ook als u hiervoor toestemming heeft van UPC.
- 14.3 Als het nodig is, staat u UPC toe om op de locatie te werken aan de aanleg, instandhouding, wijziging, reparatie, vervanging of verwijdering van het aansluitpunt en het product. Wordt het abonnement beëindigd, dan hebben wij het recht de aansluiting op de locatie te verwijderen. Maar wij zijn niet verplicht dit werk te doen. Deze voorwaarden gelden ook voor beëindiging van overeenkomsten tussen ons en derden waarbij gebruik wordt gemaakt van voorzieningen in, op of aan het aansluitpunt bij u.

Artikel 15 Welke bepalingen gelden voor onderhoud, klantenservice en storingen?

- 15.1 Loopt u tegen problemen aan bij het gebruik van een van onze diensten of producten? Of heeft u een vraag over het gebruik van een dienst of een product? Neem dan contact op met onze klantenservice. De contactgegevens van de klantenservice zijn te vinden op upc.nl. U kunt uw vraag telefonisch of via onze website stellen. UPC doet haar uiterste best u van dienst te zijn.
- 15.2 Als onze klantenservice een storing niet op afstand kan oplossen, kan UPC in overleg met u langskomen. Hou er wel rekening mee dat de kosten van zowel het huisbezoek als van het herstel van de storing voor uw rekening zijn, als de storing door uw toedoen is ontstaan of als u niet thuis bent op het afgesproken tijdstip.
- 15.3 Bij problemen een storing binnen vijf werkdagen op te lossen. Wij sturing heeft u recht op creditering volgens de UPC Garantierегeling. Deze vindt u op upc.nl.
- 15.4 U geeft UPC alle informatie die nodig is voor de goede werking van producten en het netwerk. Storingen geeft u zo spoedig mogelijk telefonisch aan ons door. U verleent UPC toegang tot de locatie voor eventuele werkzaamheden aan het netwerk. Als het nodig is, staat u toe dat UPC op of aan

de locatie kabels legt of apparatuur en kasten plaatst voor andere aansluitingen. Bent u niet de eigenaar van de locatie? Dan voorkomt u dat wij vorderingen van de eigenaar krijgen vanwege de aanleg, instandhouding, vervanging of verwijdering van het aansluitpunt.

- 15.5 Voor het plaatsen van kabels en versterkers tussen het aansluitpunt en de randapparatuur bent u verantwoordelijk. U voorkomt dat er door gebruik van randapparatuur of interne bekabeling signaalverlies optreedt waardoor een dienst of product stooft.
- 15.6 Voor beheer, onderhoud en aanpassingen aan het netwerk of een product, kan UPC het netwerk tijdelijk buiten gebruik stellen. Wij proberen deze onderbreking zo kort mogelijk te laten zijn en de werkzaamheden buiten de piekuren te plannen en ruim van tevoren bekend te maken.

2 Diensten voor radio en televisie (RTV)

Dit deel van de algemene voorwaarden is van toepassing op RTV-gerelateerde diensten en producten van UPC. Dit deel is een aanvulling op de algemene bepalingen.

Artikel 16 Welke definities hanteren wij?

- 16.1 Aanvullende digitale tv-diensten: met de mediabox kunt u deze diensten afnemen. U kunt abonnementen afsluiten voor extra zenders of zenderpakketten ('premium pakketten'), UPC Interactieve Services en UPC On Demand.
- 16.2 UPC Digitale TV-diensten: UPC levert op het aansluitpunt naast analoge ook digitale televisie en radio signalen. U kunt kiezen uit verschillende abonnementen. Onder de digitale tv-dienst vallen ook de aanvullende digitale tv-diensten en de UPC HDTV-dienst, voor zover wij die technisch kunnen aanbieden en die binnen uw abonnementstype passen.
- 16.3 UPC HDTV-dienst: met het UPC Digitale TV-abonnement en via de Mediabox ontvangt u naast een UPC Digitale TV dienst eventuele aanvullende programma's of pakketten van programma's in high-resolution digital television (HDTV).
- 16.4 UPC Interactieve Services: met deze aanvullende digitale tv-dienst kunt u via de UPC Mediabox onder meer op interactieve wijze communiceren met UPC of andere abonnees (zoals chatten, e-mailen, gamen en voten) en transacties sluiten met en diensten afnemen van UPC of derden (zoals e-commerce, gaming of prijsvragen).
- 16.5 UPC On Demand: aanvullende digitale tv-dienst waarbij u via de mediabox bijvoorbeeld films, series en special events kunt bestellen en ontvangen. Voor bepaalde programma's rekent u af op basis van de bestelling (volgens het principe van near video on demand of pay per view), waarover u meer kunt lezen op upc.nl.
- 16.6 Mediabox: de mediabox bestaat uit een decoder (de Set Top Box) en toebehoren, zoals de UPC Smartcard, afstandbediening en aansluitkabels. Hiermee neemt u UPC Digitale TV-diensten en aanvullende digitale tv-diensten af. Met de term UPC Mediabox bedoelen wij alle subtypen, tenzij wij specifiek melding maken van een subtype. Bij bepalingen die alleen gelden voor de mediabox (of een subtype) van UPC spreken wij over 'UPC Mediabox'.
- 16.7 Mediabox-HDTV: dit is een type mediabox waarmee u als extra's de UPC HDTV-dienst kunt afnemen.
- 16.8 Mediabox-DVR: dit is een type mediabox met een ingebouwde digitale video recorder (DVR). Hiermee kunt u onder meer de UPC Digitale TV-programma's afnemen. Met de ingebouwde harde schijf kunt u programma's opnemen en op een later tijdstip afspelen.
- 16.9 Mediabox-HDTV DVR: dit is een type mediabox met een ingebouwde digitale video recorder (DVR) en waarmee u bovendien de UPC HDTV-dienst kunt afnemen. Met de ingebouwde harde schijf kunt u programma's opnemen en op een later tijdstip afspelen.
- 16.10 Smartcard: deze kaart zit in elk type mediabox en is eigendom van UPC. Zonder deze kaart is het onmogelijk gebruik te maken voor UPC Digitale TV-diensten, Aanvullende Digitale diensten en UPC HDTV-diensten.
- 16.11 Extra zenders of zenderpakketten (premium): voor deze aanvullende digitale tv-dienst sluit u een apart abonnement af om één of meer extra programma's te ontvangen.

Artikel 17 Welke bepalingen gelden voor programma's?

- 17.1 Op upc.nl kunt u lezen welke programma's wij aanbieden.
- 17.2 UPC kan de samenstelling van het standaardabonnement radio/tv, digitale tv-diensten en extra zenderpakketten wijzigen, waaronder het vergroten of verkleinen van het aantal programma's. In dat geval sterven wij ernaar dit ten minste vier weken van tevoren bekend te maken. Voor deze wijzigingen geldt de opzeggemogelijkheid zoals beschreven in artikel 4 van de algemene voorwaarden niet. Als door verkleining of wijziging het extra zenderpakket niet meer bestaat, zijn wij hiervoor niet aansprakelijk.
- 17.3 UPC kan de inhoud van UPC On Demand en UPC Interactieve Services wijzigen, vergroten of verkleinen. Ook voor deze wijzigingen geldt de opzeggemogelijkheid zoals beschreven in artikel 4 van de algemene voorwaarden niet.

Artikel 18 Welke bepalingen gelden voor UPC Digitale TV?

- 18.1 Voor UPC Digitale TV-diensten heeft u, naast het bepaalde in artikel 11.1, een mediabox inclusief smartcard nodig. U ontvangt de smartcard en de UPC Mediabox van UPC. Deze blijven eigendom van UPC. Voor bepaalde UPC Digitale TV-diensten kunt u ook zelf een mediabox aanschaffen, kijk hiervoor op upc.nl.

Artikel 19 Welke bepalingen gelden voor de smartcard?

- 19.1 U bent verantwoordelijk voor het gebruik van de smartcard. UPC geeft u instructies om deze smartcard te activeren. Wanneer u UPC Digitale TV-diensten beëindigt, retourneert u de UPC Mediabox en de smartcard die door UPC zijn geleverd.

- 19.2 In geval van verlies, diefstal, beschadiging of verduistering van de smartcard stelt u ons daar onmiddellijk van op de hoogte. Wij nemen dan maatregelen om misbruik van de smartcard te voorkomen. Tot de melding bent u aansprakelijk voor de kosten bij eventueel gebruik of misbruik van de smartcard door derden.
- 19.3 Als u de mediabox zelf heeft aangeschaft, kunt u deze uiteraard verkopen. Wel wijst u de koper erop dat de smartcard eigendom blijft van UPC. Voordat u de zelf aangeschafte mediabox verkoopt, beëindigt u eerst de overeenkomst met UPC. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de gegevens die op de smartcard of mediabox staan en door de verkoop zichtbaar worden voor anderen.

Artikel 20 Welke bepalingen gelden voor de mediabox?

- 20.1 Als u zelf een mediabox aanschaft, geldt de garantie zoals door de verkoper, de producent of beiden is opgegeven. UPC is niet verantwoordelijk voor en verricht geen onderhoud aan de door u aangeschafte mediabox.
- 20.2 U accepteert het op afstand in stand houden, wijzigen, uitbreiden, vervangen of verwijderen van delen van de programmatuur in de mediabox door UPC.

Artikel 21 Welke bepalingen gelden voor mediabox-DVR?

- 21.1 Heeft u problemen met de harde schijf van de mediabox-DVR of mediabox-HDTV DVR? Wij helpen u door vanaf afstand de harde schijf opnieuw te formatteren. Als gevolg hiervan kunnen er programma's die u heeft opgenomen verloren gaan. Wij zijn niet aansprakelijk voor dat verlies.
- 21.2 Het kan voorkomen dat rechthebbenden van programma's UPC verplichten om deze programma's op een manier aan te bieden zodanig dat u deze niet op de mediabox-DVR of mediabox-HDTV DVR kunt opslaan. Wij kunnen hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

Artikel 22 Wanneer kunt u de UPC Mediabox retourneren?

- 22.1 U retourneert de UPC Mediabox inclusief benodigdheden onbeschadigd aan UPC:
- nadat u uw abonnement beëindigt;
 - als u verhuist naar een gebied waar UPC om technische redenen de UPC Mediabox niet of niet tegen dezelfde voorwaarden kan aanbieden;
 - bij vervanging van de UPC Mediabox;
 - als u overstapt naar een andere dienst van UPC waar u een andere UPC Mediabox voor nodig heeft.

Artikel 23 Welke bepalingen gelden voor UPC On Demand?

- 23.1 Met UPC On Demand vraagt u onder meer films en special events aan. Hiervoor heeft u een mediabox en een UPC Digitale TV-dienst nodig. Voor bepaalde aanvragen via UPC On Demand ontvangt u een factuur op basis van een eenmalig tarief of een variabel periodiek tarief.
- 23.2 U bent verantwoordelijk voor het gebruik van UPC On Demand, ook voor het gebruik ervan door derden. Voor het aanvragen van producten van UPC On Demand heeft u een pincode nodig die u van UPC krijgt.
- 23.3 UPC is niet aansprakelijk voor de inhoud van films, special events en dergelijke. Mocht u eventueel nadeel ondervinden door de inhoud van een film of special event, dan zijn wij daar niet verantwoordelijk voor. Wij spannen ons in om deze programma's te laten zien zoals aangekondigd.

Artikel 24 Welke bepalingen gelden voor UPC Interactieve Services?

- 24.1 Met UPC Interactieve Services kunt u met de mediabox op interactieve wijze communiceren met andere abonnees. U kunt bijvoorbeeld chatten, e-mailen, gamen en voten. Ook kunt u transacties afsluiten en diensten afnemen van UPC of derden, ook wel e-commerce genoemd. U kunt ook gebruikmaken van een e-mailadres van UPC. U ontvangt een factuur voor UPC Interactieve Services op basis van een eenmalig tarief of een variabel periodiek tarief.
- 24.2 UPC is niet aansprakelijk voor uw betalingsverkeer via de mediabox.
- 24.3 UPC garandeert niet dat derden geen onbevoegde toegang kunnen krijgen tot gegevens of bestanden die u via de mediabox verzendt of ontvangt of die opgeslagen zijn op de mediabox. Wij garanderen ook niet dat uw software geen virus of een andere eigenschap bezit die schade kan toebrengen aan uw opgeslagen gegevens en bestanden. Wij zijn dan ook niet aansprakelijk voor schade die u in dit verband eventueel lijdt.
- 24.4 UPC is niet aansprakelijk voor schade die u lijdt door transacties en het afnemen van diensten zoals e-commerce via de UPC interactieve services. Als u transacties aangaat met derden zijn wij slechts verantwoordelijk voor het doorgeven van het signaal en de facturering hiervan.

3 Breedbanddiensten

Dit deel is van toepassing op breedbandgerelateerde diensten en producten van UPC. Dit deel is een aanvulling op de algemene bepalingen.

Artikel 25 Welke definities hanteren wij?

- 25.1 Breedbanddiensten: de diensten van UPC die u toegang geven tot internet.

Artikel 26 Welke randapparatuur, producten en software heeft u nodig?

- 26.1 Om gebruik te kunnen maken van breedbanddiensten heeft u, naast het bepaalde in artikel 11.1, een product bestaande uit een internetmodem nodig.
- 26.2 Voor het gebruik van onze breedbanddienst gelden bepaalde minimumsysteemvereisten voor uw computer en de daarop geïnstalleerde software. Deze vindt u op upc.nl. U zorgt er zelf voor dat uw computer voldoet aan de minimumsysteemvereisten. Als dat nodig is, zorgt u zelf ook voor een netwerkkaart, een USB-adaptor of beide.

- 26.3 U kunt bij ons hardware en software aanschaffen, zoals een netwerkkaart of USB-adaptor, die geschikt is voor onze breedbanddienst. Een volledig overzicht van de kosten vindt u op upc.nl. Na betaling is de hardware of software van u. Op de hardware of software zijn de voorwaarden en regelingen van de producent van toepassing.

Artikel 27 Welke bepalingen gelden voor IP-adressen en protocollen?

- 27.1 Wanneer u gebruik gaat maken van onze breedbanddienst, krijgt u van ons een of meer IP-adressen. U kunt hier geen rechten aan ontlenu. UPC mag het onderliggende IP-adres en het onderliggende IP-nummerplan altijd zonder aankondiging wijzigen.
- 27.2 UPC mag alle toegangsadressen en andere (netwerk-)adressen of protocollen (zoals DNS-adressen, POP3-protocollen, SMTP-protocollen en nieuwsgroep-adressen) die u van ons heeft gekregen altijd wijzigen. Wij streven ernaar om u van een dergelijke wijziging ten minste veertien (14) dagen van tevoren op de hoogte te stellen.
- 27.3 Voor deze wijzigingen geldt de opzegmogelijkheid zoals beschreven in artikel 4 niet.

Artikel 28 Welke bepalingen gelden voor dataverkeer?

- 28.1 Wij spannen ons in om ook onze breedbanddienst zonder storing te leveren. Helaas kunnen wij niet garanderen dat u altijd gebruik kunt maken van onze breedbanddienst en van de beschikbaar gestelde capaciteit. Ook kunnen wij geen minimumsnelheid garanderen.
- 28.2 Wij mogen dataverkeer meten door uw netwerkgebruik en het verbruik van bandbreedte te controleren.
- 28.3 Wij kunnen helaas niet garanderen dat u dataverkeer via de breedbanddienst altijd binnen redelijke termijn, op juiste wijze en in oorspronkelijke staat ontvangt.

Artikel 29 Welke bepalingen gelden voor e-mail?

- 29.1 U ontvangt van UPC een (of meerdere) e-mailaccount(s) met een (of meerdere) extra e-mailadres(sen) per account (zogenheten aliases). Informatie over e-mailaccounts en opslagruimte vindt u op upc.nl.
- 29.2 Bij de oplevering krijgt u van UPC een uniek e-mailadres. U kunt daaraan geen rechten ontlenu, het e-mailadres blijft eigendom van UPC. Beëindigt u uw overeenkomst? Dan blokkeren wij het e-mailadres of wij verwijderen het zodat wij het opnieuw kunnen uitgegeven.
- 29.3 U bent verantwoordelijk voor het gebruik van het e-mailadres dat u van ons heeft gekregen.
- 29.4 Wij mogen uw e-mailadres veranderen als dat nodig is voor het goed functioneren van de breedbanddienst of als ons systeem een dergelijke wijziging vereist. Voor deze wijziging geldt de opzegmogelijkheid zoals beschreven in artikel 4 van de algemene voorwaarden niet. Bij een upgrade of downgrade van de breedbanddienst zal UPC haar best doen om er voor te zorgen dat u uw e-mailadres kunt behouden.

Artikel 30 Welke bepalingen gelden voor uw persoonlijke internetpagina?

- 30.1 U kunt een eigen persoonlijke internetpagina (personal homepage) op de server van UPC plaatsen. Wij stellen hiervoor beperkte schijfruimte en een bepaalde hoeveelheid dataverkeer ter beschikking. Meer informatie vindt u op upc.nl.
- 30.2 Wij garanderen niet dat een aangemaakte personal homepage altijd toegankelijk is.
- 30.3 Als uw personal homepage een storing of vertraging van het systeem veroorzaakt, mogen wij zonder voorafgaand bericht en zonder opgaf van reden de toegang tot uw Personal Homepage blokkeren, of andere maatregelen nemen om de storing of vertraging op te heffen.
- 30.4 U bent zelf verantwoordelijk om met een adequate beveiliging te voorkomen dat derden uw computer binnendringen zonder uw toestemming (hacken). U kunt UPC niet aansprakelijk stellen voor schade die een derde, direct of indirect, toebrengt.

Artikel 31 Welke gedragsregels gelden er?

- 31.1 Aan het gebruik van de breedbanddienst kan een datalimiet gekoppeld zijn. Dat is afhankelijk van de gekozen vorm. Als wij willen aantonen dat u de hoeveelheid dataverkeer overschrijft, is de informatie uit de logfiles en administratie van UPC bepalend.
- 31.2 In aanvulling op de algemene voorwaarden kunnen we voor het gebruik van onze breedbanddiensten bindende gedragsregels hanteren. Deze vindt u op upc.nl. U bent verplicht zich aan deze gedragsregels te houden.

4 Telefoniediensten

Dit deel is van toepassing op telefoniegerelateerde diensten en producten. Dit deel is een aanvulling op de algemene bepalingen.

Artikel 32 Welke definities hanteren we?

- 32.1 Telefoniedienst: de telefoniediensten bestemd voor spraaktelefonie die UPC u levert over het netwerk.
- 32.2 Telefoonnummer: een combinatie van cijfers, letters of andere symbolen waarmee u toegang krijgt tot het netwerk en die dienen voor uw identificatie.

Artikel 33 Welke producten heeft u nodig?

- 33.1 Om gebruik te kunnen maken van telefoniediensten heeft u, naast het bepaalde in artikel 11.1, een product bestaande uit een telefoniemodem nodig.

Artikel 34 Welke bepalingen gelden voor uw telefoonnummer?

- 34.1 Vóór de oplevering van de telefoniedienst krijgt u van ons een telefoonnummer. Op uw verzoek, als dat om technische redenen nodig is of als de overheid dat eist, kunnen wij het telefoonnummer dat u in gebruik heeft wijzigen. UPC stelt u

daarvan minimaal drie (3) maanden van tevoren op de hoogte, tenzij door omstandigheden een eerdere wijziging nodig is.

- 34.2 Kiest u ervoor om over te stappen van of naar een andere aanbieder? Dan kunt u uw huidige nummer behouden. Hiervoor moet de andere aanbieder wel medewerking verlenen en het nummer behoudt naar ons oordeel technisch mogelijk zijn. Als u overstapt naar een andere aanbieder en u kiest voor nummerbehoud, moet u dat uiterlijk bij opzegging van uw overeenkomst aangeven.
- 34.3 U stemt ermee in dat UPC u telefoonnummer en persoonsgegevens verstrekt aan derden (zoals nummerinformatiediensten, nummeridentificatiediensten en andere aanbieders van (communicatie)diensten), tenzij u ons schriftelijk te kennen heeft gegeven hier geen prijs op te stellen.
- 34.4 UPC levert u kosteloos een voorziening om nummeridentificatie per oproep te blokkeren.

Artikel 35 Welke gedragsregels gelden er?

- 35.1 In aanvulling op de bepalingen in deze algemene voorwaarden kunnen we voor het gebruik van onze telefoniediensten bindende gedragsregels hanteren. Deze vindt u op upc.nl. U moet zich aan deze gedragsregels houden.

5 Totaalpakketten

Dit deel is van toepassing op totaalpakketten. Dit deel is een aanvulling op de algemene bepalingen en, afhankelijk van de samenstelling van een totaalpakket, op de voor die diensten en producten geldende specifieke voorwaarden als bedoeld in hoofdstuk 2, 3 en 4.

Artikel 36 Welke definities hanteren we?

- 36.1 Totaalpakket: Een bundeling van twee of meer losse radio en televisie diensten, breedbanddiensten en/of telefoniediensten.

Artikel 37 Wat geldt voor een totaalpakket?

- 37.1 UPC stelt vast uit welke losse radio en televisie dienst, breedbanddienst en/of telefoniedienst een totaalpakket bestaat. U kunt hierbinnen zelf uw ideale totaalpakket samenstellen. De actuele totaalpakketten vindt u op upc.nl.
- 37.2 UPC biedt op een totaalpakket maandelijks terugkerende voordelen ten opzichte van losse radio en televisie diensten, breedbanddiensten en/of telefoniediensten. Tenzij anders is aangegeven gelden andere tijdelijke aanbiedingen niet in combinatie met een totaalpakket. U komt niet in aanmerking voor een pakketdienst als u in de 6 maanden ervoor al een pakketdienst van UPC heeft afgenomen.
- 37.3 U kunt alleen gebruik maken van een totaalpakket als u betaalt via Mijn Factuur Online.
- 37.4 Als u al abonnee bent van UPC en u kiest voor een totaalpakket in plaats van een losse radio en televisie dienst, breedbanddienst en/of telefoniedienst, dan gaat een overeenkomst in met een nieuwe looptijd. Kijk voor een overzicht van de looptijden van totaalpakketten op upc.nl.
- 37.5 Als u een totaalpakket afneemt en u wenst het pakket tussentijds aan te passen (u wilt bijvoorbeeld geen internet meer of een andere snelheid), kunnen voor het aangepaste totaalpakket andere tarieven gelden. Als u door de tussentijdse aanpassing van het totaalpakket een losse dienst overhoudt (de overgebleven dienst(en) vormen geen pakketdienst), dan vervallen de aan het totaalpakket verbonden voordelen. Als u het totaalpakket tussentijds aanpast, gaat een overeenkomst in met een nieuwe looptijd. Een tussentijdse aanpassing van het totaalpakket is alleen mogelijk met instemming van UPC.

6 UPC Zakelijk

Dit deel is van toepassing op de diensten die worden aangeduid met 'UPC Zakelijk'. Dit deel is een aanvulling op de algemene bepalingen en, afhankelijk van de gekozen diensten, op de voor die diensten en producten geldende specifieke voorwaarden als bedoeld in hoofdstuk 3 en 4.

Artikel 38 Welke definities hanteren we?

- 38.1 UPC Zakelijk: de aanduiding voor de diensten voor zakelijke gebruikers welke voldoen aan de specifieke voorwaarden zoals vermeld op upc.nl.

Artikel 39 Wat geldt voor UPC Zakelijk?

- 39.1 Indien UPC uw aanvraag voor een 'UPC Zakelijk' dienst accepteert, krijgt u toestemming om deze dienst in afwijking van artikel 11.4 zakelijk te gebruiken.
- 39.2 In afwijking van artikel 4.2 geldt voor het UPC Zakelijk abonnement dat de looptijd aanvangt bij de installatie.

UPC Nederland B.V., statutair gevestigd te Amsterdam.
KvK Amsterdam 333 03479.
Postadres: Postbus 320, 8200 AH Lelystad.
upc.nl
B.T.W. nr: 8070.48.525.B.01

Wijzigingen en drukfouten voorbehouden.