

Algemene Voorwaarden Online.nl

voor TV-klienten en voor abonnementen
die vanaf 1 november 2017 worden afgesloten

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

1. Definities	2
2. Toepasselijkheid	2
3. Totstandkoming Overeenkomst	2
4. Duur van de Overeenkomst	2
5. Beëindiging en annulering	2
6. Vergoedingen	3
7. Betaling	3
8. Installatie van de Diensten	3
9. Uitvoering van de Diensten	3
10. Bruikleen	4
11. Wijzigingen	4
12. Persoonlijke gegevens	4
13. Verhuizing en wijziging Klantgegevens	5
14. Niet-nakoming en aansprakelijkheid	5
15. Overmacht	5
16. Kosten	6
17. Klantenservice en klachten	6
18. Geschillen	6
19. Kennisgevingen	6
20. Overdracht en doorlevering	6
21. Slotbepalingen	6

Hoofdstuk 2 Televisiediensten

22. Definities	6
23. Algemene aspecten Televisiedienst	6
24. Televisiedienst – IPTV	6
25. Interactieve TV app	6
26. Pay-per-view content	6
27. Televisiedienst – Digitale TV	7
28. Intellectuele eigendomsrechten op televisieprogramma's	7
29. Kosten	7

Hoofdstuk 3 Internet- en telefoniediensten

30. Installatie van de Diensten	7
31. Uitvoering van de Diensten	7
32. Gebruikersgegevens, homepage URL en Online.nl e-mailadres	7
33. Verplichtingen Klant	7

Hoofdstuk 4 Telefoniediensten

34. Telefoniedienst	8
35. Beschikbaarheid Telefoniedienst	8
36. Apparatuur	8
37. Telefoonnummer	8
38. Nummerwijziging	8
39. Nummerbehoud	8
40. Nieuw nummer ingeval van verhuizing buiten regio	8
41. Telefoongids/ Klant informatiedienst	8
42. Gebruik Telefoniedienst	8
43. Vergoedingen	8
44. Overige	8

Hoofdstuk 5 Installatieservice

45. Installatie van Televisiediensten, Internetdiensten en/of Telefoondiensten	9
--	---

Hoofdstuk 6 Overstapservice

46. Uitvoering en beschikbaarheid	9
-----------------------------------	---

Algemene Voorwaarden, Aanvullende Voorwaarden & Actie Voorwaarden van Online.nl

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Dit hoofdstuk van de Voorwaarden bevat bepalingen die van toepassing zijn op alle Diensten van Online.nl, tenzij uit de tekst blijkt dat een bepaling enkel voor een specifieke Dienst geldt.

Artikel 1 - Definities

- 1.1 Abonnement: de Overeenkomst tussen Online.nl en Klant, op grond waarvan Online.nl de Diensten aan de Klant ter beschikking stelt, en waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn.
- 1.2 ACM: Autoriteit Consument & Markt.
- 1.3 Bruikleenovereenkomst: de overeenkomst tussen Online.nl en de Klant op grond waarvan Online.nl aan de Klant Producten in bruikleen geeft.
- 1.4 Online.nl: M7 Group S.A., gevestigd te rue Albert Borschette 2, L-1246 Luxemburg, ingeschreven in het R.C.S. Luxemburg onder nummer B 148.073, met Vestigingsvergunning n° 00143760/1, handelend onder de naam "Online.nl" en tevens onder de naam "Canal Digitaal".
- 1.5 Diensten: Internetdiensten, Telefoniediensten en Televisiediensten en alle daarmee verband houdende diensten van Online.nl die worden geleverd onder de naam "Online.nl", "Canal Digitaal", "Canal Digitaal Interactieve TV" of enige andere (merk)naam.
- 1.6 Gebruikersgegevens: klantcode, wachtwoord en gebruikersnaam die de Klant krijgt toegekend teneinde gebruik te kunnen maken van de Diensten.
- 1.7 Installatievoorwaarden: de Algemene Installatievoorwaarden Online.nl voor consumenten, die van toepassing zijn op installaties van Producten.
- 1.8 Internetdiensten: de levering van breedband internet diensten via een Telecommunicatienetwerk naar het Modem, en de e-mail only dienst (continuering van de email dienst na beëindiging van breedband internet diensten).
- 1.9 Klant: de natuurlijke persoon met wie Online.nl een Abonnement heeft afgesloten of die daartoe een aanvraag indient.
- 1.10 Modem: het apparaat dat bestemd is als signaalovernamepunt van het Netwerkaansluitpunt waarop de Randapparatuur wordt aangesloten, en de daarbij behorende documentatie en materialen.
- 1.11 Netwerkaansluitpunt: een eindpunt van het vaste Telecommunicatienetwerk van Online.nl, dat dient voor het aansluiten van het Modem.
- 1.12 Overeenkomst: de overeenkomst tussen Online.nl en Klant terzake van een Abonnement, al dan niet tot stand gekomen na bemiddeling door of tussenkomst van een derde.
- 1.13 Producten: ontvangstapparatuur (bestaande uit een Modem en, indien van toepassing, een IPTV Ontvanger en/of een Digitale TV-Ontvanger met smartcard), software en/of andere zaken die Online.nl in verband met het Abonnement aan de Klant ter beschikking stelt.
- 1.14 Randapparaten: Apparaten in eigendom van de Klant, die bestemd zijn om rechtstreeks of indirect te worden aangesloten op het elektronisch Telecommunicatienetwerk dan wel op de Voorzieningen, ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie (bijvoorbeeld telefoons, computers, modems en televisies).
- 1.15 Telecom-operator: de eigenaar van het telecommunicatienetwerk via welk netwerk de Dienst door Online.nl ter beschikking wordt gesteld.

- 1.16 Telecommunicatienetwerk: de apparatuur en andere technische middelen die overdracht en, waar van toepassing, routing mogelijk maken van signalen tussen aansluitingen via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen.
- 1.17 Telefoniedienst: de Dienst van Online.nl die het aan de Klant mogelijk maakt dat telefoonverkeer wordt afgewikkeld vanaf en naar Netwerkaansluitpunten of vergelijkbare aansluitpunten op andere telecommunicatienetwerken (vast of mobiel en zowel in Nederland als in het buitenland). Online.nl levert deze Diensten gebruikmakend van een Online.nl Internetdienst.
- 1.18 Televisiedienst: de levering van betaaltelevisieprogramma's en zenderpakketten via:
 - een IPTV Ontvanger waarbij naast het gebruik van "streaming" televisiediensten ook interactieve functionaliteiten worden aangeboden, al dan niet beschikbaar tegen een meerprijs; ofwel via:
 - een Digitale TV-Ontvanger.
- 1.19 Vergoedingen: alle door een Klant aan Online.nl verschuldigde bedragen, uit welke Overeenkomst ook, welke bestaan uit abonnementsgelden, verbruikskosten en alle (overige) vergoedingen en kosten die de Klant op basis van de Overeenkomst of deze Voorwaarden aan Online.nl verschuldigd is.
- 1.20 Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.
- 1.21 Voorzieningen: onderdelen van het vaste Telecommunicatienetwerk van de Telecom-operator, waaronder begrepen kabels, apparatuur en Netwerkaansluitpunten, die door Online.nl ten behoeve van de Diensten worden gebruikt.
- 1.22 Website: de website van Online.nl op www.online.nl

Artikel 2 - Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, Overeenkomsten en overige betrekkingen tussen Online.nl en de Klant.
- 2.2 Het is de Klant uitsluitend toegestaan de Diensten te gebruiken voor niet-bedrijfsmatige, niet-zakelijke doeleinden.
- 2.3 Online.nl onderscheidt de volgende combinaties van Diensten:
 - a. Internet-, Telefonie- en Televisiediensten;
 - b. Internet- en Televisiediensten;
 - c. Internet- en Telefoniediensten;
 - d. Internetdiensten.
- 2.4 In alle gevallen waarin een Overeenkomst eindigt, blijven deze Voorwaarden van toepassing zo ver dit voor de afwikkeling van een Overeenkomst of Dienst noodzakelijk is.

Artikel 3 - Totstandkoming Overeenkomst

- 3.1 Alle aanbiedingen van Online.nl zijn vrijblijvend, zowel wat prijs als inhoud betreft, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Alle door of namens Online.nl opgegeven leveringstijden zijn indicatief. Uitsluitend in het geval dat deze termijn onredelijk wordt overschreden, heeft de Klant het recht de bestelling te annuleren c.q. te ontbinden. De Klant heeft uit dien hoofde nimmer recht op schadevergoeding.
- 3.2 Een aanbod van Online.nl wijst op de toepasselijkheid van de Voorwaarden. Online.nl stelt de Klant in staat voorafgaand aan de Overeenkomst van de Voorwaarden kennis te nemen. Desgewenst stuurt Online.nl de Voorwaarden toe.
- 3.3 Overeenkomsten kunnen slechts worden aangegaan door personen van 18 jaar of ouder.
- 3.4 Een Overeenkomst komt tot stand door:
 - a. schriftelijke acceptatie of acceptatie per e-mail door Online.nl van een elektronische aanmelding door de

- b. Klant, ingediend via de Website; of
- b. telefonische acceptatie door Online.nl van een telefonische aanmelding door de Klant; of
- c. schriftelijke acceptatie of acceptatie per e-mail door Online.nl van een volledig door de Klant ingevuld en ondertekend aanvraagformulier.

Indien het Abonnement op afstand is afgesloten zal Online.nl het Abonnement per e-mail of brief bevestigen, eventueel nadat Online.nl op haar verzoek een kopie van het legitimatiebewijs en kopie bankafschrift van de Klant heeft ontvangen.

- 3.5 Online.nl behoudt zich het recht voor, zonder hiervoor aansprakelijk te zijn, aanvragen voor een Dienst te weigeren, hetgeen de aspirant Klant zo spoedig mogelijk zal worden medegedeeld. Online.nl is niet verplicht een verklaring af te geven omtrent de reden van weigering.
- 3.6 Online.nl kan verlangen dat een kopie van een geldig legitimatiebewijs (rijbewijs, paspoort, identiteitsdocument) moet worden overgelegd en de bankpas (of een bankafschrift) moet worden getoond, waarop de naam en het adres van de Klant en het door de Klant op het inschrijfformulier ingevulde bankrekeningnummer staan vermeld.
- 3.7 Online.nl is gerechtigd om gebruik te maken van derden met betrekking tot de uitvoering van enige Overeenkomst en de Voorwaarden gelden ook ten behoeve van deze derden.
- 3.8 Alle bestellingen worden verzonden aan en afgeleverd op het door de Klant opgegeven leveradres. Het risico van bestelde Producten gaat over op de Klant op het moment van inontvangstname door de Klant, dan wel een door de Klant aangewezen derde.

Artikel 4 - Duur van de Overeenkomst

- 4.1 Een Abonnement wordt aangegaan voor 12 of 24 maanden, tenzij in de Overeenkomst anders wordt bepaald. Na afloop van de bepaalde tijd wordt de Overeenkomst van rechtswege omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd.
- 4.2 Abonnementen voor Diensten gaan in op de dag waarop de Klant door Online.nl is aangesloten op het Telecommunicatienetwerk. Deze datum wordt aan de Klant bevestigd. Het abonnementsgeld is vanaf die dag verschuldigd.
- 4.3 Indien tijdens een lopende abonnementsperiode in overeenstemming met de Klant een bestaand Abonnement wordt uitgebreid of gewijzigd, hetzij door toevoeging van een nieuwe Dienst, hetzij door uitbreiding met bijvoorbeeld een hogere internetsnelheid of een optioneel zenderpakket (een zgn. upgrade), dan is er sprake van een nieuwe Overeenkomst waarop het bepaalde in artikel 4.1 (inclusief de aldaar genoemde minimumduur) voor alle door de Klant afgenomen Diensten van toepassing is, met dien verstande dat de einddatum van een nieuwe Overeenkomst nimmer eerder zal zijn dan de oorspronkelijke Overeenkomst. Indien de tussentijdse upgrade door middel van een overeenkomst op afstand tot stand is gekomen, dan geldt de in artikel 5.5 genoemde bedenktijd alleen ten aanzien van de upgrade en niet ten aanzien van het oorspronkelijke Abonnement.

Artikel 5 - Beëindiging en annulering

- 5.1 Tussentijdse opzegging van een Abonnement vóór het verstrijken van de overeengekomen minimumperiode is niet mogelijk, behoudens het elders in de Voorwaarden of in de wet bepaalde.
- 5.2 Na het verstrijken van de overeengekomen termijn zoals bedoeld in 4.1 kan het Abonnement te allen tijde kosteloos worden opgezegd met een opzegtermijn van 1 maand. Als moment van opzeggen geldt het moment van ontvangst van de opzegging door Online.nl, c.q. de dag waarop telefonisch wordt opgezegd. Online.nl stelt de Klant schriftelijk of elektronisch op de hoogte van de ontvangst van de opzegging en de datum waarop het Abonnement wordt beëindigd.

- 5.3 Opzegging van een Abonnement geschiedt bij voorkeur telefonisch, op het telefoonnummer en tegen het tarief zoals genoemd op de Website, of op dezelfde wijze als waarop het Abonnement tot stand is gekomen.
- 5.4 Onverminderd het elders bepaalde in deze Voorwaarden, kan Online.nl, naar eigen keuze, haar verplichtingen jegens de Klant, uit het Abonnement of anderszins, opschorten of het Abonnement met onmiddellijke ingang opzeggen, middels een schriftelijke kennisgeving, indien:
- de Klant is overleden;
 - de Klant een of meerdere verplichtingen uit hoofde van het Abonnement, deze Voorwaarden of enige andere rechtsverhouding met Online.nl niet nakomt en de Klant deze tekortkoming, indien deze voor herstel vatbaar is, niet herstelt binnen 30 dagen nadat hij daarop door Online.nl is gewezen;
 - het faillissement van de Klant is aangevraagd, de Klant onder curatele is gesteld, de Klant onder bewind is gesteld, de Klant in aanmerking is gekomen voor de schuldsanering, dan wel indien er sprake is van andere omstandigheden op grond waarvan Online.nl vermoedt dat de Klant zijn (betalings)verplichtingen jegens Online.nl niet langer zal nakomen;
 - Online.nl niet langer in staat is om Dienst te verlenen, ongeacht de reden daarvan.
 - in redelijkheid van Online.nl niet langer gevergd kan worden het Abonnement met de Klant voort te zetten.
- 5.5 Bij overeenkomsten op afstand kan de Klant binnen 14 dagen na totstandkoming het Abonnement zonder opgaf van redenen annuleren. In dat geval dienen ontvangen Producten door de Klant onverwijld en in ieder geval binnen 14 dagen na ontvangst aan Online.nl te worden geretourneerd. Online.nl kan in dat geval, behoudens het hierna in artikel 5.6 bepaalde, ten hoogste de rechtstreekse kosten van het terugzenden van Producten aan de Klant in rekening brengen. Eventuele betalingen van de Klant die voor annulering hebben plaatsgevonden, worden door Online.nl geretourneerd.
- 5.6 Indien de Klant uitdrukkelijk aan Online.nl heeft verzocht om reeds tijdens de bedenktijd met de levering van een Dienst aan te vangen, is de Klant, indien hij vervolgens – doch tijdens de bedenktijd – het Abonnement annuleert, aan Online.nl de redelijke kosten verschuldigd die daarmee samenhangen. Indien 1) de Klant uitdrukkelijk aan Online.nl heeft verzocht om reeds tijdens de bedenktijd met de levering van een Dienst aan te vangen, en 2) de Klant afstand heeft gedaan van zijn recht om het Abonnement te annuleren, heeft de Klant niet langer het recht om het Abonnement te annuleren, en zijn de artikelen 5.1 en 5.8 van toepassing.
- 5.7 Na het verstrijken van de bedenktijd zijn de artikelen 5.1 en 5.8 van toepassing.
- 5.8 Bij beëindiging van een Abonnement vóór het verstrijken van de overeengekomen periode, hetzij door de Klant, hetzij door Online.nl op grond van artikel 5.4.b, c of e, is Online.nl gerechtigd per direct de resterende abonnementsgelden voor de overeengekomen duur van het Abonnement in rekening te brengen, vermeerderd met eventuele extra door haar gemaakte kosten in verband met de beëindiging (afsluitingskosten, incassokosten, schadevergoeding bruikleenapparatuur, etc.). De Klant is gehouden de in rekening gebrachte bedragen binnen de op de nota vermelde termijn te voldoen per acceptgiro, automatische incasso of anderszins.
- 5.9 Een gratis Dienst kan, indien de Klant gedurende een periode van 60 dagen geen gebruik heeft gemaakt van de Dienst, onmiddellijk en zonder nadere kennisgeving door Online.nl worden beëindigd. Online.nl is in geen geval aansprakelijk voor enige schade voortvloeiende uit het verloren gaan van informatie en/of data als gevolg van de beëindiging van de Dienst op grond van dit artikel.
- 5.10 Als een van de partijen een verplichting uit de Overeenkomst of uit enige toepasselijk verklaarde voorwaarde niet nakomt, dan mag de wederpartij de nakoming van de daartegenover staande verplichting opschorten. Bij gedeeltelijke of niet behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
- 5.11 Online.nl kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, de Diensten staken dan wel opschorten indien:

- de Klant de Overeenkomst onder valse voorwendzelen is aangegaan of heeft nagelaten juiste gegevens of wijzigingen daarvan door te geven aan Online.nl met het oogmerk te frauderen.
- Online.nl aannemelijk kan maken dat de Klant handelt in strijd met de wet of schade toebrengt aan een ander dan wel niet aan de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen zal voldoen, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

Artikel 6 - Vergoedingen

- 6.1 Op Abonnementen, Overeenkomsten, Diensten en overige betrekkingen tussen Online.nl en de Klant zijn de door Online.nl op de Website of via andere communicatie bekendgemaakte prijzen van toepassing. Online.nl heeft het recht om naast de geldende prijzen voor de Diensten kosten en/of administratietoelagen in rekening te brengen voor o.a. wijzigingen en mutaties. De hoogte van deze kosten en/of administratietoelagen staat vermeld op de Website.
- 6.2 Online.nl is gerechtigd de prijzen van de Diensten jaarlijks aan te passen overeenkomstig de consumentenprijsindex (CPI) van het CBS. De Klant heeft niet het recht de Overeenkomst uit hoofde van deze aanpassing op te zeggen.
- 6.3 Alle door Online.nl gehanteerde prijzen zijn uitgedrukt in Euro's en inclusief BTW.
- 6.4 De Klant kan de nota op de Website downloaden, via een alleen voor de Klant toegankelijke pagina. Nota's worden niet per gewone post aan de Klant toegezonden. Online.nl verstrekt de nota enkel inclusief BTW.

Artikel 7 - Betaling

- 7.1 Betaling van de in artikel 6.1 bedoelde bedragen geschiedt als volgt:
- terzake van een Abonnement op Televisiedienst zijn bedoelde bedragen vooraf in rekening gebracht en dienen tijdig op de rekening van Online.nl te zijn bijgeschreven. Betaling dient te geschieden zoals aangegeven tijdens het bestelproces. Als datum van betaling zal gelden de datum van creditering van de bankrekening van Online.nl.
 - terzake van een Abonnement op de Internetdienst, of op de Telefoniedienst worden de abonnementskosten maandelijks vooraf in rekening gebracht, en worden de verbruikskosten maandelijks achteraf in rekening gebracht. Als datum van betaling zal gelden de datum van creditering van de bankrekening van Online.nl. Betaling vindt uitsluitend plaats door middel van automatische incasso van de door de Klant aangegeven bank- of girorekening waarvoor de Klant Online.nl heeft gemachtigd.

- 7.2 Elke betaling wordt geacht in de eerste plaats te zijn betaling van eventueel verschuldigde rente, kosten en resterende contracttermijnen/abonnementsgelden, en na algehele voldoening daarvan wordt de betaling geacht te zijn betaling van de oudste nog openstaande factuur, ongeacht of bij de betaling, al dan niet uitdrukkelijk, anders is vermeld.

- 7.3 In het geval van een machtiging tot automatische incasso is de Klant verplicht voldoende saldo aan te houden op de door hem opgegeven rekening. Bij automatische incasso heeft de Klant het recht binnen 8 weken na afschrijving schriftelijk bezwaar te maken tegen de afschrijving, bij gebreke waarvan hij de afschrijving wordt geacht te hebben aanvaard. Bij voortijdige beëindiging van de Overeenkomst hetzij door de Klant, hetzij door Online.nl op grond van artikel 5.4.b, c of e, heeft de Klant geen recht op restitutie van vooruitbetaalde abonnementsgelden.

- 7.4 Bij niet-tijdige betaling door de Klant van enig aan Online.nl verschuldigd bedrag onder de Overeenkomst, of indien een door de Klant afgegeven incassovolmacht niet wordt gehonoreerd, is de Klant van rechtswege in verzuim. Online.nl stuurt de Klant daarop een betalingsherinnering, waarna de Klant binnen een termijn van 14 dagen alsnog kan betalen. Als de Klant ook na deze termijn de volledige verschuldigde vergoeding niet heeft betaald, is de Klant vanaf de datum van verzuim wettelijke rente over het uitstaande bedrag verschuldigd, alsmede de buitengerechtigde incassokosten, welke berekend worden zoals op de Website aangegeven.

Online.nl is in een dergelijk geval tevens gerechtigd het Abonnement op te schorten of met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling vereist is en/of om betaling te vorderen van de totale som die de Klant uit hoofde van het Abonnement voor de gehele overeengekomen duur (indien van toepassing) aan Online.nl verschuldigd is en zal zijn.

- 7.5 Zolang de Klant uit hoofde van enige rechtsbetrekking met Online.nl of haar rechtsvoorgangers nog goederen of geld aan Online.nl is verschuldigd, heeft Online.nl het recht Overeenkomsten te weigeren of haar verplichtingen die voortvloeien uit een Abonnement op te schorten, en eventueel afsluitkosten in rekening te brengen. De hoogte van de afsluitvergoeding wordt op de Website bekend gemaakt.

- 7.6 Indien er sprake is van een betalingsachterstand, is het niet mogelijk enige upgrade van de Dienst te bestellen of af te nemen.

- 7.7 Bezwaren tegen de hoogte van de door Online.nl in rekening gebrachte en/of afgeschreven bedragen dient de Klant binnen dertig dagen na notadatum bij de Online.nl klantenservice kenbaar te maken. Na het verstrijken van die datum wordt de Klant geacht akkoord te zijn gegaan met de hoogte van het bedrag dat op de nota is vermeld.

- 7.8 Bij het plaatsen van bestellingen van Diensten en/of Producten kan Online.nl een kredietwaardigheidscontrole uit (laten) voeren. Bij twijfel over de kredietwaardigheid van de Klant kan Online.nl de Klant vragen zekerheid te stellen of hogere vooruitbetalingen te doen. Indien de Klant hiermee niet instemt, is Online.nl gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te staken dan wel het Abonnement te beëindigen. Indien blijkt dat de Klant niet kredietwaardig is kan Online.nl het afsluiten van de Overeenkomst weigeren.

Artikel 8 - Installatie van de Diensten

- 8.1 De Klant verleent medewerkers van Online.nl of door Online.nl ingeschakelde derden toegang tot het installatie-adres voor de installatie van de Diensten alsmede voor onderhouds- en reparatiewerkzaamheden in verband met de levering van de Diensten. Op de installatie is hoofdstuk 5 "Installatieservice" van toepassing.

- 8.2 Indien gekozen is voor een doe-het-zelf installatiepakket, is Klant verplicht de instructies in de gebruiksaanwijzing op te volgen. Online.nl is in geen geval aansprakelijk voor schade als gevolg van niet correcte installatie die het gevolg is van handelen of nalaten in strijd met de handleiding. Eventuele extra kosten die noodzakelijk zijn om de Dienst weer in werkende staat te brengen zijn voor rekening van de Klant.

Artikel 9 - Uitvoering van de Diensten

- 9.1 Online.nl is gerechtigd de inhoud van de Diensten technisch zo in te richten als Online.nl op enig moment beslist. Online.nl behoudt zich in dit verband (onder andere) het recht voor procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen ten aanzien van de Diensten, procedures, tarieven en overige voorwaarden door te voeren. Online.nl zal zich inspannen een zo hoog mogelijke beschikbaarheid en kwaliteit van de Diensten te bieden. Online.nl geeft echter geen garanties terzake. Online.nl streeft ernaar storingen en beperkingen zo spoedig mogelijk te verhelpen en eventuele hinder daarvan bij de Klant zo beperkt mogelijk te houden.

- 9.2 Indien sprake is van technische problemen, is Online.nl gerechtigd de toegang tot (onderdelen van) de Diensten en/of (onderdelen van) haar systeem en/of interfaces (al dan niet tijdelijk) onmiddellijk en op ieder gewenst moment te blokkeren of het gebruik daarvan te beperken, en/of andere maatregelen te nemen, indien zulks in de opvatting van Online.nl nodig is. Online.nl stelt de Klant indien mogelijk vooraf, en in ieder geval zo spoedig mogelijk daarna, op de hoogte.

- 9.3 Online.nl behoudt zich het recht voor om in verband met service, onderhoud en beveiliging van het netwerk, de Diensten en/of de systemen van Online.nl, de toegang tot de (onderdelen van) de Diensten en/of (onderdelen van) haar systeem en/of netwerk (al dan niet tijdelijk) te blokkeren of het gebruik daarvan te beperken, indien zulks in de

- opvatting van Online.nl of in verband met de uitvoering van haar beleid nodig is. Online.nl zal indien mogelijk vooraf, en in ieder geval zo spoedig mogelijk daarna, de Klant van zulke maatregelen op de hoogte stellen.
- 9.4 De Klant is gehouden om geleverde Diensten en Producten binnen 2 weken na levering op gebreken te controleren en eventueel geconstateerde gebreken per post, telefonisch of per e-mail schriftelijk te melden aan Online.nl. Gebreken die bij levering niet kunnen worden geconstateerd of niet aanwezig zijn, dienen steeds binnen bekwame tijd nadat deze redelijkerwijs kunnen worden geconstateerd aan Online.nl te worden gemeld. Gebreken moeten binnen de periode van 2 weken na constatering gemeld worden, op straffe van verval van het recht van beroep op een tekortkoming.
- 9.5 Voor zover de Overeenkomst de levering van Producten omvat die in eigendom aan de Klant worden overgedragen, behoudt Online.nl zich de eigendom voor tot het moment dat de Klant aan Online.nl al hetgeen hij krachtens de Overeenkomst verschuldigd is, heeft voldaan.
- 9.6 Een door Online.nl afgegeven (op)leveringstermijn en/of (op) leveringsdatum geldt te allen tijde als streeftermijn en/of streefdatum en geldt nimmer als fatale termijn.
- 9.7 Na de totstandkoming van de Overeenkomst gemaakte afspraken en/of eventuele toezeggingen door of namens Online.nl binden Online.nl slechts indien deze per e-mail of brief door Online.nl zijn bevestigd.
- 9.8 Technische wijzigingen in de aansluiting die door de Klant zelf en op eigen initiatief zijn aangebracht kunnen leiden tot het in rekening brengen van redelijke kosten of kunnen, indien de Dienst hierdoor niet meer kan worden geleverd, aanleiding geven tot beëindiging van de Overeenkomst door Online.nl.
- 9.9 Online.nl heeft het recht om de uitvoering van de Diensten geheel of gedeeltelijk uit te besteden aan derden, waaronder begrepen de incasso van Vergoedingen, het uitvoeren van klantenservice, het verrichten van installaties etc. In dat geval heeft de uitvoerende derde jegens de klant dezelfde rechten als Online.nl en kan de derde terzake een beroep doen op het bepaalde in deze Voorwaarden.
- Artikel 10 - Bruikleen**
- 10.1 Dit artikel 10 van de Voorwaarden is alleen van toepassing indien tussen Online.nl en de Klant een Bruikleenovereenkomst wordt gesloten.
- 10.2 Online.nl geeft als bruikleengever aan de Klant de Producten in bruikleen. De Producten worden door (of namens) Online.nl in goede staat (gebruikt of nieuw) afgeleverd bij het leveradres van de Klant. Ter eigen discretie is Online.nl gerechtigd betaling van een waarborgsom te verlangen gedurende de periode van bruikleen. Online.nl zal geen rentevergoeding verschuldigd zijn aan de Klant gedurende de periode dat zij deze waarborgsom onder zich heeft.
- 10.3 De Bruikleenovereenkomst wordt aangegaan voor zolang de dienst bij Online.nl wordt afgenomen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, en tenzij met een termijn van 1 maand voor verlengingsdatum opgezegd door een der partijen, zal de Bruikleenovereenkomst na afloop van de overeenkomst duur automatisch worden verlengd in een overeenkomst voor onbepaalde duur die te allen tijde met een termijn van 1 maand opzegbaar is. De initiële bruikleenperiode gaat in op de dag dat een in verband met de Bruikleenovereenkomst aangegaan Abonnement ingaat.
- 10.4 De Producten worden door Online.nl in bruikleen aan de Klant verstrekt voor de duur van de Overeenkomst.
- 10.5 In geval van diefstal, verlies of verloren gaan van de Producten, ongeacht de oorzaak daarvan, is de Klant aansprakelijk voor alle daardoor veroorzaakte schade (inclusief eventuele gevolgschade) en is Online.nl gerechtigd aan de Klant een schadevergoeding in rekening te brengen terzake van Producten zoals op de Website vermeld, onverminderd haar recht op volledige schadevergoeding indien deze meer bedraagt.
- 10.6 De Klant mag de Producten uitsluitend op het door haar opgegeven huisadres en in het kader van het Abonnement gebruiken.
- 10.7 Het is de Klant niet toegestaan de Producten hetzij om niet, hetzij tegen een vergoeding aan een ander in gebruik af te staan, uit te lenen, te verkopen of te verhuren.
- 10.8 De Klant dient voor de Producten als een goed huisvader voor de bewaring en het behoud, alsook voor dekkende verzekering daarvan te zorgen. In geval van diefstal van de Producten, dient de Klant onverwijld bij de politie aangifte te doen van de diefstal en dient de Klant Online.nl binnen 7 dagen na aangifte per aangetekende brief een kopie van het proces-verbaal van aangifte te doen toekomen.
- 10.9 Online.nl is te allen tijde gerechtigd de in bruikleen gegeven Producten bij de Klant te (doen) inspecteren, om te ruilen en/of te vervangen. Daarnaast is Online.nl te allen tijde gerechtigd om de Producten waaraan een gebrek kleeft, dan wel waaraan een gebrek zich dreigt te openbaren, binnen een door Online.nl te bepalen redelijke termijn terug te (laten) halen bij de Klant. De Klant zal aan Online.nl, of een door Online.nl aangewezen derde, alle medewerking verlenen in geval van de inspectie, het omruilen, vervangen of terughalen, zoals bepaald in dit artikel.
- 10.10 Indien de Klant tekortschiet in de nakoming van enige verplichting voortvloeiende uit het Abonnement met Online.nl en/of deze Voorwaarden en in verzuim verkeert, is Online.nl gerechtigd de Bruikleenovereenkomst te beëindigen en/of de Producten terug te (laten) nemen, waar deze zich ook bevinden, onverminderd het recht van Online.nl op volledige schadevergoeding van de Klant wegens de tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen. Online.nl is in dit geval gerechtigd aan de Klant een schadevergoeding in rekening te brengen terzake van Producten zoals op de Website vermeld, onverminderd haar recht op volledige schadevergoeding indien deze hoger bedraagt.
- 10.11 De Klant is steeds verplicht in geval van beslaglegging de beslaglegger op de hoogte te stellen dat de Producten in eigendom zijn van Online.nl en derhalve niet vatbaar zijn voor beslag.
- 10.12 Bij het afleveren van de Producten dient de Klant te tekenen voor ontvangst.
- 10.13 Online.nl, of een door haar aangewezen derde, zal de Producten afleveren bij het opgegeven leveradres van de Klant. De (mondeling of schriftelijk) aangegeven of opgegeven afleveringsdatum of -termijn geldt bij benadering en bindt Online.nl niet. De verplichting tot aflevering kan in ieder geval worden opgeschort zolang de Klant nog aan enige verplichting jegens Online.nl moet voldoen, zoals het ondertekenen van een inschrijfformulier of het vooraf betalen van een vergoeding of waarborgsom.
- 10.14 Wijziging of overschrijding van een opgegeven of aangegeven afleveringsdatum of -termijn, door welke oorzaak ook, geeft de Klant nooit recht op vergoeding van enige schade (directe of indirecte schade, of hoe ook genaamd) of niet-nakoming van enige voor de Klant uit de Voorwaarden of uit een Overeenkomst voortvloeiende verplichting, tenzij die wijziging of overschrijding te wijten is aan opzet of grove schuld van Online.nl.
- 10.15 Indien de installatie door of vanwege Online.nl wordt uitgevoerd wordt deze conform de Installatievoorwaarden uitgevoerd. De installatie wordt werkend opgeleverd door de monteur. De Klant is in dat geval niet gerechtigd zelf wijzigingen in de Producten en/of installatie aan te brengen of deze te verplaatsen, dan wel deze door anderen dan Online.nl te laten aanbrengen of te laten verplaatsen, behoudens met instemming van Online.nl. De Klant kan gebruik maken van de klantenservice van Online.nl. In het geval een probleem met de installatie of Producten niet telefonisch opgelost kan worden, dan kan de Klant tegen betaling van een door Online.nl te bepalen vergoeding gebruik maken van een servicemonteur van Online.nl die het probleem ter plekke zal proberen op te lossen. De kosten voor de servicemonteur worden niet in rekening gebracht als:
 - het probleem werd veroorzaakt door een foutieve installatie door de Online.nl monteur;
 - het probleem werd veroorzaakt door een fabrieksfout aan de Producten.
 - het probleem werd veroorzaakt door een fout in het Telecommunicatienetwerk.
- 10.16 De Producten worden uitsluitend door of namens Online.nl gerepareerd of retour genomen. De Klant zal op verzoek van Online.nl de in bruikleen gegeven Producten per aangetekende post aan Online.nl of een door Online.nl aangewezen derde versturen.
- 10.17 Bij verhuizing dient de Klant Online.nl vier weken vooraf in te lichten. Online.nl kan op verzoek van de Klant de installatie op het nieuwe adres verzorgen, op welke installatie het bepaalde in deze Voorwaarden, alsmede het bepaalde in de hoofdstuk 5 "Installatieservice" van toepassing is. Voor de installatie wordt een door Online.nl te bepalen eenmalige vergoeding in rekening gebracht.
- 10.18 Bij vertraging of gebreke van afname van Producten is de Klant in verzuim. De door dit verzuim veroorzaakte kosten en/of schade komen volledig voor rekening van de Klant, terwijl de betreffende Producten door Online.nl in geval van vertraging of gebreke van afname voor rekening en risico van de Klant zullen worden opgeslagen.
- 10.19 De Klant zal de Producten uitsluitend (laten) installeren en opstellen op een plaats die niet openbaar toegankelijk is.
- 10.20 Wordt de Bruikleenovereenkomst beëindigd als gevolg van de beëindiging van het abonnement met Online.nl, dan zal de Klant op eerste verzoek van Online.nl de Producten binnen dertig dagen na kennisgeving door Online.nl aan Online.nl of een door Online.nl aangewezen derde (gedeeltelijk) retourneren, hetgeen kosteloos kan geschieden. Bij gebreke van tijdige en volledige retourzending van de Producten in onbeschadigde staat (behoudens normale slijtage) is Online.nl gerechtigd aan de Klant een schadevergoeding in rekening te brengen terzake van Producten zoals op de Website vermeld, onverminderd haar recht op volledige schadevergoeding indien deze hoger of lager bedraagt. Binnen 6 weken na retourontvangst van de Producten zal Online.nl de eventueel betaalde waarborgsom na aftrek van eventuele door de Klant verschuldigde kosten en/of vergoedingen terugstorten op de rekening van de Klant.
- Artikel 11 - Wijzigingen**
- 11.1 Online.nl heeft het recht de Diensten, de Vergoedingen en de Voorwaarden en de inhoud, volgorde, naam, omvang en samenstelling van de programma's en/of zenderpakketten te wijzigen. Online.nl maakt zulke wijzigingen minimaal vier weken voor invoering daarvan op genoegzame wijze bekend. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van ten tijde van de wijziging lopende Abonnementen.
- 11.2 De Klant heeft het recht de Overeenkomst te beëindigen indien de wijziging objectief ten nadele van de Klant strekt, mits de opzegging vóór de ingangsdatum van de wijziging door Online.nl is ontvangen.
- 11.3 De volgende wijzigingen worden niet aangemerkt als een wijziging in de zin van artikel 11.1 en vormen derhalve geen grond voor opzegging:
 - a. Verlaging van enige Vergoeding;
 - b. Wijzigingen die noch in het voordeel, noch in het nadeel van de Klant zijn ("neutrale wijzigingen");
 - c. Wijzigingen die noodzakelijk zijn op grond van wetgeving of enige andere door de overheid vastgestelde regeling of maatregel of een voor de branche relevante gerechtelijke uitspraak;
 - d. Verhoging van Vergoedingen met de inflatiecorrectie op basis van het bepaalde in artikel 6.2;
 - e. De beslissing van Online.nl om programmaonderdelen ongecodeerd uit te zenden, zodat ook personen die geen Abonnement hebben deze kunnen bekijken.
- 11.4 Online.nl is gerechtigd de technische eigenschappen van de Diensten en Producten te wijzigen om aan de eisen van de tijd, de stand van de techniek of haar contractuele of wettelijke verplichtingen te blijven beantwoorden. Dit kan als gevolg hebben dat Producten na een bepaalde tijd niet meer compatibel zijn met alle Diensten en vervangen moeten worden. Klanten hebben geen recht op enige compensatie voor deze vervanging.
- Artikel 12 - Persoonlijke gegevens**
- 12.1 De Klant stemt er mee in dat Online.nl gegevens omtrent gebruik van de Diensten en Producten, waaronder begrepen surf- en kijkgedrag en gegevens met betrekking tot

- aangekochte content mag gebruiken voor het verbeteren van de Diensten en Producten en het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen en aanbevelingen aan de Klant, al dan niet met behulp van cadeaubonnen of vouchers.
- 12.2 Online.nl verwerkt, als verantwoordelijke voor de verwerking, en met inachtneming van de toepasselijke privacy wetgeving in Luxemburg, persoonsgegevens die haar door de Klant of door zijn gebruik van de Diensten en Producten (inclusief de gegevens vermeld in artikel 12.3) worden verstrekt. Online.nl verwerkt deze persoonsgegevens in het kader van:
- bestellingen van Diensten en/of Producten;
 - kredietwaardigheidscontroles, bestrijding van fraude en wanbetaling;
 - de uitvoering van de Diensten;
 - facturering en betaling;
 - beheer van informatie verstrekt door de Klant;
 - verwerking van de door de Klant gestelde vragen;
 - marktonderzoek;
 - het beheer van gegevens met betrekking tot de Klanten en klantgroepen;
 - (direct)marketing doeleinden;
 - om aan de Klant andere Diensten of Producten voor te stellen;
 - het op automatische wijze verwerken van persoonsgegevens bestaande uit het combineren van (persoons)gegevens die verzameld zijn uit afzonderlijke bronnen, het maken van analyses gericht op het categoriseren van gegevens over personen en groepen, en het toepassen van deze categorieën op een persoon; en
 - beheer van het Abonnement, de Overeenkomst en de Klantrelatie.
- 12.3 In het kader van de Diensten verwerkt Online.nl, als verantwoordelijke voor de verwerking, verkeersgegevens van de Klant, en meer bepaald:
- de identificatie van de oproeplijn;
 - de totale aantal voor de berekeningsperiode aan te rekenen eenheden;
 - de identificatie van de opgeroepen lijn;
 - het type, tijdstip van aanvang en de duur van de oproep of de verzonden hoeveelheid gegevens;
 - de datum van de Dienst of van de verbinding.
- 12.4 In het kader van facturering verwerkt Online.nl andere gegevens, betreffende betalingen, zoals vooruitbetalingen, betalingen in termijnen, afsluitingen en aanmaningen. Voldoet een Klant niet aan zijn betalingsverplichting dan worden persoonsgegevens aan het incassobureau verstrekt. Persoonsgegevens kunnen ook gedeeld worden met de stichting Preventel. Deze stichting beheert een registratiesysteem waarin gegevens staan opgeslagen van personen die in het verleden door een telecommunicatieaanbieder afgesloten zijn geweest van een netwerk wegens het niet voldoen aan betalingsverplichtingen. Voor meer informatie zie www.preventel.nl.
- 12.5 In het kader van het verbeteren van de kwaliteit van klantenservice-activiteiten worden persoonsgegevens verwerkt. Alle inkomende klantenservicegesprekken worden opgenomen en gedurende drie maanden bewaard. Op incidentele basis worden opgenomen gesprekken gebruikt als trainingsmateriaal. De klantenservicemedewerkers hebben inzicht in persoonsgegevens, waaronder de content die de Klant heeft gekocht.
- 12.6 Online.nl kan zich op derden beroepen om gegevens te verkrijgen die betrekking hebben op de Klant met als doel ofwel zich te verzekeren van de juistheid en de volledigheid van de gegevens die vervat zijn in haar databanken, ofwel om kredietwaardigheidscontrole, bestrijding van fraude en wanbetaling, marktonderzoeken, marketingacties of direct marketing uit te (laten) voeren.
- 12.7 De Klant verleent toestemming aan Online.nl om zijn persoons- en verkeersgegevens op te nemen en te verwerken zoals hierboven bepaald. De klantenregistratie is slechts toegankelijk voor Online.nl en groepsmaatschappijen en wordt niet aan derden verstrekt behoudens zoals hierboven bepaald en in onderstaande gevallen:
- a. Online.nl zal verplichtingen, ontstaan krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak, tot verstrekking van informatie en/of tot het medewerken aan aftappen naleven.
 - b. Online.nl is gerechtigd een bestand aan te leggen van Klanten aan wie een Dienst wegens het niet tijdig betalen buiten gebruik is gesteld. Dit bestand is bestemd om te worden gebruikt door Online.nl en/of groepsmaatschappijen, in het kader van acceptatie van aanvragen voor die Diensten.
- c. Online.nl kan persoonsgegevens aan derden verstrekken met het oog op commerciële en charitatieve doeleinden, mits de Klant daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.
- 12.8 Online.nl kan, mede door het toepassen van cookies (kleine bestanden die op de computer van de Klant worden achtergelaten), de persoons- en verkeersgegevens gebruiken teneinde de Klant aanbiedingen van Online.nl te doen, mits de Klant aangeeft, op de wijze zoals aangegeven op de Website, daartegen geen bezwaar te hebben. Voor het gebruik van zgn. functionele of technische cookies en bepaalde analytische cookies die geen of geringe inbreuk maken op de privacy van de gebruiker (bijv. voor het onthouden van geplaatste bestellingen etc.) is geen toestemming van de Klant nodig. De Klant die zijn identiteit kan bewijzen heeft recht op inzage in zijn persoonsgegevens zoals die door Online.nl worden verwerkt, mag de verbetering daarvan vragen en kan zich kosteloos verzetten tegen het gebruik van zijn persoonsgegevens met het oog op direct marketing. Voor vragen en/of opmerkingen in dit verband kan de Klant zich schriftelijk wenden tot de Online.nl klantenservice.
- 12.9 Online.nl spant zich in voor een degelijke beveiliging van de Diensten. Online.nl geeft echter geen garantie voor de aangebrachte beveiliging. Online.nl is niet aansprakelijk voor enige schade aan de zijde van de Klant of derden die ondanks de door Online.nl genomen maatregelen mocht ontstaan.
- 12.10 Gelet op de aan het gebruik van Internet en e-mail inherente risico's, kan Online.nl de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens, berichtenverkeer of overige door de Klant gebruikte of verspreide informatie niet garanderen. Online.nl is niet aansprakelijk voor enige schade aan de zijde van de Klant of derden die ondanks de door Online.nl genomen maatregelen mocht ontstaan.
- 12.11 Indien de Klant merkt of het vermoeden heeft dat derden zich op oneigenlijke wijze toegang hebben verschaft tot de Diensten, bijvoorbeeld door het gebruik van zijn accountgegevens, dient hij zulks binnen vijf werkdagen per e-mail aan Online.nl te melden (abuse@online.nl). Online.nl is niet aansprakelijk voor eventuele schade die een dergelijk oneigenlijk gebruik van de Diensten ten gevolge heeft.
- 12.12 Het van toepassing zijnde privacystatement is gepubliceerd op de Website.
- Artikel 13 - Verhuizing en wijziging Klantgegevens**
- 13.1 Onder verhuizing wordt verstaan het wijzigen van het woonadres van de Klant of het adres waar de Dienst van Online.nl volgens de Overeenkomst geleverd wordt.
- 13.2 De Klant dient de verhuizing tijdig, maar in elk geval ten minste 4 weken vooraf, te melden op de wijze zoals aangegeven op de Website. Alle schriftelijke en elektronische mededelingen aan het laatst opgegeven woonadres zullen worden geacht de Klant te hebben bereikt.
- 13.3 De tijd om de verhuizing van de verbinding behorende bij de Internet- en Telefonie Diensten te realiseren is afhankelijk van de op dat moment geldende levertijden voor de verbindingen van de telecomleveranciers. Deze levertijden zijn te raadplegen op de Website. Deze levertijden gelden als richtlijn, de Klant kan hieraan geen rechten ontleen. Gedurende deze periode blijft de Klant abonnementskosten verschuldigd.
- 13.4 Indien Online.nl niet dezelfde of een vergelijkbare dienst op de nieuwe locatie levert, dan zijn de Klant en Online.nl met inachtneming van één maand, gerechtigd tot opzegging, zonder dat daartoe enige plicht tot schadevergoeding ontstaat. Wel is Online.nl in dat geval gerechtigd om redelijke kosten verband houdende met de afsluiting in rekening te brengen.
- 13.5 Online.nl is gerechtigd om terzake van de verhuizing als bedoeld in 13.1 een redelijke kostenvergoeding in rekening te brengen. De hoogte van de vergoeding wordt op de Website bekend gemaakt.
- 13.6 Een Klant dient de wijziging van zijn persoonlijke gegevens (inbegrepen e-mail- en postadres, rekeningnummer en telefoonnummer) tijdig mede te delen aan de Online.nl klantenservice.
- Artikel 14 - Niet-nakoming en aansprakelijkheid**
- 14.1 Indien Online.nl tekortschiet in de nakoming van één of meer van haar verplichting(en) uit een Overeenkomst, zal de Klant Online.nl deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welke gevallen Online.nl onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling dient schriftelijk per aangetekende post te geschieden waarbij aan Online.nl een redelijke termijn van niet minder dan 30 dagen zal worden gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen.
- 14.2 De Klant heeft recht op een vergoeding, indien storing in een Dienst plaatsvindt en de Klant meer dan 12 uren achter elkaar de Dienst niet kan gebruiken. De hoogte en wijze van betaling van deze vergoeding worden nader omschreven op de Website.
- 14.3 Online.nl is in geval van een toerekenbare tekortkoming tegenover de Klant aansprakelijk voor schade voor zover de wet dat bepaalt en met inachtneming van het hierna bepaalde.
- 14.4 Online.nl is tegenover de Klant per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen slechts aansprakelijk tot een bedrag gelijk aan maximaal 2 maal de voor de Dienst door de Klant verschuldigde abonnementsvergoeding, exclusief BTW, in het lopende kalenderjaar. Per kalenderjaar is Online.nl tegenover de Klant slechts aansprakelijk tot een bedrag gelijk aan maximaal 4 maal de voor de Dienst door de Klant verschuldigde abonnementsvergoeding, exclusief BTW, in het lopende kalenderjaar.
- 14.5 Online.nl is voor het verrichten van informatiediensten niet verder aansprakelijk dan voor zover dat uit artikel 6:196 sub c BW volgt.
- 14.6 Online.nl is niet aansprakelijk:
- a. voor enige schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie op de Website;
 - b. voor schade die het gevolg is van het missen van gegevens omdat de Dienst niet door de Klant is ontvangen noch voor schade die het gevolg is van gegevens die via het netwerk zijn getransporteerd;
 - c. voor onderbrekingen van de Dienst of een verstoorde ontvangst, tenzij de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Online.nl, behoudens het bepaalde in artikel 14.2;
 - d. voor enige tekortkoming indien deze tekortkoming veroorzaakt wordt door apparatuur, programmatuur, interfaces, netwerken, systemen of telecommunicatielijnen van derden, waaronder begrepen telecomaandieners en/of de Klant, welke niet door Online.nl worden beheerd;
 - e. voor schade als gevolg van het gebruik van de Producten.
- 14.7 Online.nl draagt geen verantwoordelijkheid en is dus niet aansprakelijk voor (schade als gevolg van) de inhoud, omvang en samenstelling van de programma's en/of zenderpakketten.
- 14.8 In geen geval is Online.nl aansprakelijk voor gevolgschade en/of indirecte schade.
- 14.9 De Klant is in geval van een toerekenbare tekortkoming tegenover Online.nl aansprakelijk voor schade voor zover de wet dat bepaalt en met inachtneming van het hierna bepaalde.
- 14.10 Onder schade als bedoeld in het vorige lid valt eveneens schade als gevolg van tenietgaan, verlies of beschadiging van door Online.nl aan de Klant ter beschikking gestelde Producten.
- 14.11 De Klant vrijwaart Online.nl tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade, voor zover deze aanspraak is gegrond op het gebruik dat van de Dienst is gemaakt en/of het de inhoud van de verzonden gegevens betreft.
- Artikel 15 - Overmacht**
- 15.1 Een tekortkoming in de dienstverlening kan Online.nl niet worden toegerekend, indien zij niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt (overmacht). In geval van overmacht, vervalt de verplichting van Online.nl tot nakoming van de Overeenkomst. Online.nl is dan geen schadevergoeding verschuldigd. De opschorting geldt voor de duur van de overmacht. Online.nl is gehouden aan de Klant een met de duur van de verstoring evenredige

restitutie te geven van de abonnementsvergoeding, tenzij dit redelijkerwijs, met in achtneming van duur en omstandigheden, niet van haar kan worden gevraagd.

15.2 Gevallen van overmacht kunnen zijn tekortkomingen in de nakoming door Online.nl als gevolg van bijvoorbeeld uitval van stroomvoorziening aan zijn zijde, of tekortkomingen in het netwerk van een derde.

15.3 Wanneer Online.nl wegens een niet toerekenbare tekortkoming voor een periode langer dan drie maanden achtereen niet aan zijn verplichtingen kan voldoen, zijn zowel Online.nl als de Klant bevoegd het Abonnement door middel van een schriftelijke verklaring op te zeggen.

Artikel 16 - Kosten

16.1 Voor het verrichten van administratieve handelingen op verzoek van de Klant door Online.nl is de Klant steeds een kostenvergoeding verschuldigd, zoals bij registratie, activering, verhuizing, en heraansluiting, en tevens bij overdracht van de aan het Abonnement gekoppelde smartcard. Bij het aangaan van een Abonnement is de Klant tevens aansluitkosten verschuldigd zoals vermeld op het (elektronische) inschrijfformulier.

Artikel 17 - Klantenservice en klachten

17.1 Een Klant die telefonisch met de Online.nl klantenservice contact opneemt, kan worden geconfronteerd met een wachttijd. De kosten van dit telefoongesprek komen voor rekening van de Klant.

17.2 Klachten over de uitvoering van het Abonnement moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Online.nl zo spoedig mogelijk doch in ieder geval binnen een termijn van 2 weken nadat de Klant de gebrekkige uitvoering van de Dienst heeft ontdekt bij de Online.nl klantenservice. Online.nl zal hierop passend en tijdig reageren. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de Klant zijn rechten terzake verliest.

Artikel 18 - Geschillen

18.1 Behoudens het bepaalde in artikel 12.1, is op de Overeenkomst en deze Voorwaarden Nederlands recht van toepassing.

18.2 Geschillen tussen de Klant en Online.nl over totstandkoming of de uitvoering van Overeenkomsten met betrekking tot door Online.nl te leveren of geleverde Diensten en Producten, kunnen zowel door de Klant als door Online.nl aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten ("Geschillencommissie"). Informatie over het aanhangig maken van geschillen kan worden gevonden op www.degeschillencommissie.nl.

18.3 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Klant zijn klacht eerst bij Online.nl tijdig, volledig en duidelijk heeft ingediend. Als de klacht niet in goed onderling overleg tussen de Klant en Online.nl kan worden opgelost, dan kan het geschil tot twaalf maanden nadat de Klant zijn klacht bij Online.nl heeft ingediend bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

18.4 De Geschillencommissie behandelt geschillen met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies.

18.5 Wanneer de Klant een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Online.nl aan deze keuze gebonden. Indien Online.nl een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de Klant vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Online.nl kondigt daarbij aan dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

18.6 Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Artikel 19 - Kennisgevingen

19.1 Alle kennisgevingen, annuleringen en ontbindingen, die de Klant aan Online.nl wenst te doen of dient te doen op grond van deze Voorwaarden, dienen schriftelijk, binnen een termijn van 2 weken na het ontstaan/ kennismaken van de feiten en/of omstandigheden waarop de klacht is gebaseerd en/of de kennisgeving betrekking heeft, te worden gedaan. Deze kennisgevingen dienen te worden verzonden ter attentie van de Online.nl klantenservice, zoals op de Website vermeld.

Artikel 20 - Overdracht en doorlevering

20.1 Online.nl is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde.

20.2 Het Abonnement is persoonlijk en de Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van Online.nl.

20.3 De Klant mag de diensten die hij op grond van het Abonnement afneemt, niet aan derden doorleveren of derden gebruik laten maken van die Diensten tenzij dat gebruik maken plaatsvindt binnen de eigen privé-sfeer van de Klant.

Artikel 21 - Slotbepalingen

21.1 Indien een bepaling uit deze Voorwaarden of uit een Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Voorwaarden/ Overeenkomst aan.

21.2 Op van deze Voorwaarden afwijkende en/of aanvullende bedingen kan door de Klant slechts een beroep worden gedaan indien en voor zover die zijn opgenomen in een schriftelijke overeenkomst met Online.nl. In een dergelijk geval prevaleert de afwijkende/ aanvullende bepaling boven hetgeen is bepaald in deze Voorwaarden.

21.3 Deze Voorwaarden zijn te raadplegen via de Website. De Voorwaarden worden door Online.nl op verzoek aan de Klant kosteloos toegezonden.

Hoofdstuk 2. Televisiedienst

Dit hoofdstuk 2 van de Voorwaarden bevat bepalingen die van toepassing zijn op Televisiediensten.

Artikel 22 - Definities

22.1 Applicatie: De Interactieve TV app waarop de Televisiedienst aangeboden wordt, bedoeld om op een Device te functioneren.

22.2 Device: apparaat dat geschikt is om de Applicatie te gebruiken zoals een TV, computer, tablet, smartphone of vergelijkbaar apparaat.

22.3 Digitale TV Ontvanger: apparaat dat het signaal decodeert, ontsleutelt en overdraagt naar een Device.

22.4 IPTV: Internet Protocol Televisie, oftewel de verspreiding van televisieprogramma's via het internet.

22.5 IPTV Ontvanger: apparaat dat het IPTV-sigitaal decodeert, ontsleutelt en overdraagt naar een Device.

22.6 Pay-per-view: het bekijken van onder meer film- televisie- en sportuitzendingen tegen betaling per keer dat er gekeken wordt.

Artikel 23 - Algemene aspecten Televisiedienst

23.1 De Klant draagt zelf zorg en is verantwoordelijk voor de beschikking over de juiste aansluitingen (zoals HDMI aansluitingen) en apparatuur (anders dan de IPTV Ontvanger en Digitale TV ontvanger) voor het gebruik van de Televisiedienst.

23.2 Online.nl kan de Klant die een IPTV Ontvanger en/of een Digitale TV Ontvanger gebruikt die door Online.nl aangeboden wordt of door haar gecertificeerd is, zoals vermeld op de Website, ondersteunen in geval van problemen die gerelateerd zijn aan het aanbod van Online.nl, gedurende de periode van aanbod door Online.nl, via de Online.nl klantenservice

of de Website. In alle andere gevallen kan Online.nl geen ondersteuning bieden. Aan gebruikers van IPTV Ontvanger en/of een Digitale TV Ontvanger die door Online.nl aangeboden worden of door haar gecertificeerd zijn, maar door de gebruiker zelf of door derden hardwarematig of softwarematig gemodificeerd zijn, kan Online.nl geen ondersteuning meer verlenen. Online.nl is niet aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van deze ondersteuning, met uitzondering van opzet of grove nalatigheid.

23.3 De Klant draagt zorg voor gebruik van de IPTV Ontvanger en/of een Digitale TV Ontvanger in overeenstemming met de instructies. Onjuist en/of onvoorzichtig gebruik kan leiden tot verval van service- of garantieaanspraken.

23.4 Het gebruik van de Dienst en de aankopen die door de Klant zijn verricht, kunnen door de Klant worden bekeken in de "Mijn Online.nl" omgeving, waarvoor de Klant een gebruikersnaam en wachtwoord ontvangt.

23.5 De Klant verklaart zich er mee bekend en akkoord dat de inhoud van de Dienst kan fluctueren; wijzigingen in de Dienst geven de Klant geen reden tot opzegging.

Artikel 24 - Televisiedienst - IPTV

24.1 Dit artikel van de Voorwaarden is van toepassing op de rechtsverhouding tussen Online.nl en een Klant die de Televisiedienst ontvangt via een IPTV Ontvanger.

24.2 De Klant verklaart zich akkoord met en zal zich houden aan eventuele beperkingen die gelden met betrekking tot de Televisiedienst, zoals het maximaal aantal toegestane Devices waarop de Televisiedienst bekeken kan worden, en het maximale aantal "streams" dat tegelijk kan worden benut voor het gebruik van de Televisiedienst.

24.3 De kwaliteit van de Televisiedienst is mede afhankelijk van de kwaliteit van de door de Klant gebruikte internetverbinding en de door hem gebruikte Devices. Online.nl kan daarom niet de ongestoorde ontvangst van de Televisiedienst garanderen en aanvaardt terzake geen enkele aansprakelijkheid als deze internetverbinding en Devices niet door Online.nl geleverd zijn.

24.4 De Klant draagt zorg voor de tijdige en correcte installatie van software-updates ter zake van software die behoort bij de door Online.nl ter beschikking gestelde Producten.

24.5 De Klant dient, indien gewenst, zelf zorg te dragen voor afscherming van erotische en/of aanstootgevende content, bijvoorbeeld door middel van beveiliging met behulp van een pincode.

Artikel 25 - Interactieve TV app

25.1 Dit artikel van de Voorwaarden is van toepassing op de rechtsverhouding tussen Online.nl en een Klant die gebruik maakt van de interactieve TV app.

25.2 De Klant draagt zorg voor de tijdige en correcte installatie van software-updates ter zake van software die behoort bij de interactieve TV app.

25.3 De Dienst kan gelimiteerd zijn tot gebruik binnenshuis. De inhoud van de interactieve TV app kan afwijken van de inhoud van de Televisiedienst. Sommige onderdelen van de inhoud zijn enkel toegankelijk via een wifi- en een vaste verbinding en niet via een mobiele internetverbinding zoals het 3G en 4G netwerk. De Klant is er mee bekend en akkoord dat het gebruik van een mobiele internetverbinding extra kosten voor de Klant (bundel/ roaming) met zich kan meebrengen.

25.4 De interactieve TV app wordt niet door alle type Devices en besturingssystemen ondersteund. Een lijst van Devices en besturingssystemen die de interactieve TV app wel ondersteunen is beschikbaar op de Website. Online.nl behoudt zich het recht voor om deze lijst op ieder moment te wijzigen.

Artikel 26 - Pay-per-view content

26.1 Pay-per-view content die wordt gedownload kan niet door de Klant worden geretourneerd. Evenmin is het toegestaan een bestelling van pay-per-view content te annuleren zoals

bepaald in artikel 5.6, indien 1) de Klant uitdrukkelijk aan Online.nl heeft verzocht om reeds tijdens de bedenktijd met de levering van de content aan te vangen, en 2) de Klant afstand heeft gedaan van zijn recht om te annuleren.

Artikel 27 - Televisiedienst – Digitale TV

- 27.1 Dit artikel van de Voorwaarden is van toepassing op de rechtsverhouding tussen Online.nl en een Klant die Digitale TV van Online.nl afneemt.
- 27.2 De Klant heeft geen garantie op volledige of ongestoorde ontvangst. Vanwege onder andere glas in lood ramen, glas met metalen isolatiefolie, dichte metalen luxaflex, betonwanden met wapening, mobiele telefoons, elektronische huishoudelijke apparaten, passerende trams, auto's en brommers, veranderingen in de bebouwing rondom het huis /de gebruiklocatie, de aanwezigheid van vliegvelden in de nabijheid, etc. kan het voorkomen dat het signaal voor Digitale TV van Online.nl wegvalt. Online.nl is in dit verband niet aansprakelijk voor eventuele schade. Verder kan de Klant geen aanspraak maken op teruggave of vermindering van abonnementsgeld wegens gemiste televisieontvangst.
- 27.3 Bij een LED, LCD of plasmascherm van 32 inch of groter kan de kwaliteit van de beeldweergave van Digitale TV van Online.nl achteruitgaan.
- 27.4 De interactieve TV app is niet beschikbaar voor de Klant die de Televisiedienst ontvangt via de Digitale TV Ontvanger.
- 27.5 Per Abonnement wordt (behoudens het bepaalde in artikel 27.8 of in de specifieke voorwaarden van de Diensten) slechts één smartcard door Online.nl geautoriseerd (en indien nodig ter beschikking gesteld) voor ontvangst van de Televisiedienst.
- 27.6 De smartcard en overige toebehoren, alsmede het daarvan gemaakte gebruik, zijn voor rekening en risico van de Klant. Ingeval van verlies, vermissing, diefstal, beschadiging, of defect van de smartcard kan de Klant, eventueel tegen Vergoeding en, indien mogelijk, tegen inlevering van de oude smartcard, een nieuwe smartcard verkrijgen. Verlies, diefstal, beschadiging of defect van de smartcard, alsmede alle andere storingen en onderbrekingen van de ontvangst van de televisieprogramma's zullen door de Klant per omgaande aan Online.nl worden gemeld.
- 27.7 In afwijking van het bepaalde in artikel 27.6 kan door Online.nl aan de Klant een tweede en eventueel derde smartcard (hierna "de multiroom card") ter beschikking worden gesteld voor gebruik van een tweede of derde aansluiting, eventueel tegen een daarvoor door de Klant te betalen Vergoeding, en uitsluitend onder de volgende voorwaarden:
- De multiroom card mag door de Klant alleen gebruikt worden op hetzelfde adres als waar de eerste smartcard gebruikt wordt en geregistreerd is. In geval van gebruik van de multiroom card op enig ander adres dan wel ter beschikking stelling van de multiroom card aan derden, heeft Online.nl het recht om:
 - het Abonnement (tijdelijk of permanent) te deactiveren, en/of
 - met terugwerkende kracht aan de Klant de prijs voor een volledig Abonnement voor de betreffende multiroom card(s) in rekening te brengen, en/of
 - het Abonnement met onmiddellijke ingang te beëindigen.
 - Het bepaalde in artikel 27.7 is op de multiroom card onverkort van toepassing.
- 27.8 Digitale TV van Online.nl kan van rechtswege zonder opgaaf van redenen gestopt worden indien Online.nl daar aanleiding toe ziet.
- 27.9 De smartcards van Online.nl hebben een beperkte levensduur met betrekking tot de gebruikte encryptietechnologie voor de ontvangst van de Televisiedienst. Online.nl heeft het recht en de plicht in het kader van de bestrijding van piraterij en encryptiefraude (in samenwerking met de leveranciers van encryptietechnologie en programma-aanbieders), periodiek de bestaande smartcards te laten vervangen door een nieuwe generatie smartcards. De werking van de bestaande smartcards wordt in dat geval uitgefaseerd en beëindigd. Online.nl zal haar Klanten hierover tijdig vooraf informeren. Klanten hebben geen recht op enige compensatie voor deze vervanging.

De kosten voor de vervanging kunnen maximaal éénmaal per drie jaar worden doorberekend aan de Klanten met een maximum van € 15 per vervanging.

Artikel 28 - Intellectuele eigendomsrechten op televisieprogramma's

- 28.1 Op de door de Klant uit hoofde van zijn Abonnement ontvangen televisieprogramma's en de gebruikte encryptie-software rusten intellectuele eigendomsrechten. De programma's mogen alleen in de privé-sfeer van de Klant worden ontvangen. Iedere andere bestemming of ieder ander gebruik van de programma's en/of encryptiesoftware en/of het signaal – daaronder begrepen het kopiëren, verhuuren, uitlenen, gecodeerd of ongecodeerd doorzenden (aan bijvoorbeeld andere huishoudens), het bewerken van de encryptie, de vertoning in het openbaar (waaronder bioscoop-vertoning, televisie-uitzending, vertoning in verenigings- of schoolverband, cafés, restaurants, gemeenschappelijke ruimtes) – is, behoudens wettelijke uitzondering, zonder toestemming van de rechthebbenden verboden en wettelijk strafbaar gesteld.
- 28.2 Het is de Klant niet toegestaan om veelevoudingen en/of signalen - ongeacht de gebruikte techniek - van televisieprogramma's die uit hoofde van een Abonnement worden ontvangen, op welke wijze deze ook gemaakt zijn, op enigerlei wijze te bewerken (ook in de privé-sfeer binnenshuis), exploiteren, aan of met derden door te geven of te delen of in openbare gelegenheden te vertonen.
- 28.3 Bij overtreding van een van de artikelen 28.1 en/of 28.2 verbeurt de Klant aan Online.nl een terstond opeisbare boete van € 1.000,-, telkens per overtreding alsmede per dag dat de overtreding voortduurt c.q. heeft voortgeduurd, onverminderd het recht van Online.nl om in voornoemde gevallen de volledige schade die zij daardoor lijdt op de Klant te verhalen.
- 28.4 Om het delen van de smartcard (cardsharing) te voorkomen kan Online.nl het aantal televisiezenders dat gelijktijdig per smartcard gedecodeerd kan worden beperken tot 2.

Artikel 29 - Kosten

- 29.1 Indien de levering van de Televisiediensten door Online.nl wordt gestaakt en/of opgeschort om een reden die de Klant valt toe te rekenen, wordt de Klant afsluitingskosten in rekening gebracht.
- 29.2 Bij het aangaan van een Abonnement is de Klant eenmalige aansluitkosten verschuldigd zoals vermeld op het (elektronische) inschrijfformulier.

Hoofdstuk 3. Internet- en Telefoniediensten

Dit hoofdstuk 3 van de Voorwaarden bevat bepalingen die van toepassing zijn op Internet- en Telefoniediensten.

Artikel 30 - Installatie van de Diensten

- 30.1 Tenzij anders overeengekomen, draagt de Klant zelf zorg voor de benodigde elektriciteit, (telecom) verbindingen, hardware, (het installeren van) software en randapparatuur en andere voorzieningen om de indienststelling van de Diensten mogelijk te maken.
- 30.2 Tijdens de installatie van de apparatuur kunnen aanpassingen worden aangebracht in de softwareconfiguratie van de Klant. Online.nl kan niet garanderen dat alle systeemfuncties en programmatuur van de Klant na installatie op een juiste wijze functioneren. Online.nl adviseert de Klant daarom om voorafgaand aan de installatie back-ups te maken van alle (systeem) bestanden. Online.nl aanvaardt terzake geen enkele aansprakelijkheid.
- 30.3 Online.nl is niet verplicht de softwareconfiguratie van de Klant bij het einde van de Overeenkomst in de oorspronkelijke staat terug te brengen.

Artikel 31 - Uitvoering van de Diensten

- 31.1 Online.nl behoudt zich het recht voor de snelheden van haar Internetdiensten al dan niet tijdelijk te wijzigen.

31.2 Ten aanzien van de Internetdiensten geldt dat Online.nl voor het realiseren van de verbinding van de Diensten afhankelijk is van de levertijd die de Telecom-operator hanteert. Online.nl behoudt zich het recht voor om de aanvraag van de Klant te weigeren indien een verbinding niet binnen 35 werkdagen is opgeleverd dan wel kan worden opgeleverd door de Telecom-operator.

31.3 Online.nl is gerechtigd de technische eigenschappen van de Internet- en Telefoniedienst te wijzigen om aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek te blijven beantwoorden, en is in dit verband niet verantwoordelijk voor het verlies van compatibiliteit met Randapparaten.

Artikel 32 - Gebruikersgegevens, homepage URL en Online.nl e-mailadres

- 32.1 De Gebruikersgegevens die de Klant van Online.nl ontvangt, blijven eigendom van Online.nl. Het is niet mogelijk om de Gebruikersgegevens na beëindiging van het Abonnement te blijven gebruiken.
- 32.2 Online.nl zendt de Klant de Gebruikersgegevens schriftelijk of via e-mail toe. Online.nl sluit elke aansprakelijkheid uit ten aanzien van schade welke mocht ontstaan na de verzending van de Gebruikersgegevens. Met name is Online.nl niet aansprakelijk voor vermissing, diefstal of verlies van de Gebruikersgegevens.
- 32.3 De Klant dient met de Gebruikersgegevens zorgvuldig om te gaan. De Klant moet verlies, diefstal of misbruik door derden van de Gebruikersgegevens direct melden aan Online.nl. Tot het tijdstip van melding is de Klant aansprakelijk voor alle schade, die voortvloeit uit het gebruik dat met de Gebruikersgegevens wordt gemaakt.
- 32.4 Online.nl is gerechtigd de Gebruikersgegevens, de homepage URL en het e-mailadres van de Klant te wijzigen onder meer in verband met migratie naar een ander (technisch) platform. Online.nl zal de Klant van een wijziging tijdig op de hoogte stellen en de Klant de gewijzigde Gebruikersgegevens meedelen.
- 32.5 Het door de Klant gebruikte e-mailadres onder het Online.nl domein, blijft te allen tijde eigendom van Online.nl. Het is niet mogelijk om het e-mailadres na beëindiging van het Abonnement te blijven gebruiken, tenzij Online.nl hiertoe de mogelijkheid biedt.

Artikel 33 - Verplichtingen Klant

- 33.1 De Klant zal alle voor zijn Overeenkomst en de aan hem verschafte Diensten relevante door Online.nl kenbaar gemaakte verplichtingen, instructies en beperkingen, zoals neergelegd in deze Voorwaarden en zoals die van tijd tot tijd door Online.nl op genoegzame wijze aan de Klant worden meegedeeld, in acht nemen (daaronder zijn ook begrepen instructies m.b.t. het inloggen, het uitloggen, het in acht nemen van de toegestane hoeveelheid dataverkeer via zijn homepage, het schonen van informatie etc.).
- 33.2 De Klant is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de Diensten, inclusief (onder andere) het gebruik van zijn Gebruikersgegevens, zijn e-mailadres, de inhoud van zijn e-mailberichten, bijdragen aan discussies en iedere uiting en alle informatie op zijn homepage. Onrechtmatig en oneigenlijk gebruik van de Diensten, de bijbehorende hardware, software etc. komt voor risico van de Klant.
- 33.3 De Klant dient zich te gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijke en zorgvuldige Klant en/of internetgebruiker verwacht mag worden en is verplicht bij gebruik van de Diensten de toepasselijke wettelijke regels in acht te nemen.
- 33.4 De Klant zal de Diensten niet op enigerlei wijze gebruiken of doen gebruiken voor onrechtmatige handelingen en/of het plegen van strafbare feiten. Hieronder worden onder meer de volgende handelingen begrepen: het plegen van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden; diefstal; de onrechtmatige en/of strafbare verspreiding van geheime of vertrouwelijke informatie; de onrechtmatige of strafbare verspreiding van teksten en/of beeld- en geluidsmateriaal, waaronder racistische uitingen, kinderporno, crimineel dataverkeer, beledigende uitingen en zgn. "mailbommen"; computervrededreuk ("hacken") via de Dienst of het Internet; vernieling, beschadiging of onbruikbaar maken van systemen

of geautomatiseerde werken en software van anderen; het verspreiden van virussen of het anderszins opzettelijk verstoren van communicatie of gegevensopslag; het zich verschaffen van toegang door middel van valse sleutels, valse codes of valse hoedanigheden.

33.5 Het is de Klant niet toegestaan processen in gang te zetten of te laten voortbestaan, waarvan hij redelijkerwijs kan vermoeden dat dit Online.nl dan wel de overige gebruikers van het Internet hindert of het gebruik van de Diensten nadelig beïnvloedt.

33.6 De Klant mag de Dienst niet gebruiken voor het versturen van spam. Onder spam wordt verstaan: het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het internet posten van een bericht met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd verzenden van e-mail met een ongevraagde commerciële boodschap.

33.7 De Klant gebruikt dataverkeer redelijk. De Klant zal zich daarbij houden aan de 'Fair Use Policy' voor internet- en telefoniediensten, zoals gepubliceerd op de Website. Online.nl heeft het recht om de Diensten te schorsen of te beëindigen, dan wel het recht om vooruitbetaling te vragen, ingeval van excessief gebruik van de Diensten.

33.8 De Klant verplicht zich jegens Online.nl te voldoen aan de voorschriften die in verband met de registratie, het gebruik van Internet-netwerknummers en domeinnamen zijn gesteld door de hiermee belaste instanties en vrijwaart Online.nl voor enige aanspraak van derden terzake.

33.9 Het is de Klant zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Online.nl, niet toegestaan (onderdelen van) een netwerk of andere gebruikers, op enigerlei wijze te verbinden met (onderdelen van) de Diensten. Uitzondering hierop vormt gebruik binnen de huiselijke kring.

33.10 De Klant zal bij het gebruik van de Diensten de belangen van Online.nl niet schaden.

33.11 Indien de Klant in strijd handelt met een van de vorige leden van dit artikel of indien Online.nl redelijkerwijs kan vermoeden dat de Klant met één van die bepalingen in strijd handelt, is Online.nl gerechtigd hem onmiddellijk de toegang tot de Diensten te ontzeggen, het Abonnement op te zeggen en/of andere maatregelen te nemen die Online.nl geraden voorkomen, zonder dat de Klant aanspraak kan maken op schadevergoeding terzake, of op restitutie van vooruitbetaalde vergoedingen.

33.12 In geval van een mogelijk faillissement of schuldsanering van een Klant dient de Klant Online.nl hiervan via haar bewindvoerder dan wel curator terstond in kennis te stellen.

33.13 De Diensten zijn niet bedoeld voor gebruik in verband met bedrijfsmatige en zakelijke doeleinden, zoals de uitoefening van een beroep of bedrijf, of de uitoefening van activiteiten van een commerciële vereniging. Indien de Klant (een gedeelte van) de Diensten desondanks toch gebruikt voor deze doeleinden, doet hij dit op eigen risico. Online.nl aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor enige schade die een Klant mocht lijden, en de Klant vrijwaart Online.nl voor schade die in verband met een dergelijk gebruik van de Diensten van Online.nl kan ontstaan. Online.nl is in voorkomend geval gerechtigd de dienstverlening met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat Online.nl in verband hiermee enige (schade)vergoeding aan de Klant is verschuldigd. Reeds door de Klant betaalde vergoedingen zullen niet worden terugbetaald en reeds door de Klant verschuldigde maar nog niet betaalde vergoedingen blijven opeisbaar.

Hoofdstuk 4. Telefoniediensten

Dit hoofdstuk 4 van de Voorwaarden bevat bepalingen die van toepassing zijn op Telefoniediensten.

Artikel 34 - Telefoniedienst

34.1 Na de totstandkoming van het Abonnement zal Online.nl zich inspannen zo spoedig mogelijk de Telefoniedienst (op) te leveren en operationeel beschikbaar te hebben.

34.2 De Telefoniedienst kan uitsluitend geleverd worden samen met een internetverbinding, zoals bepaald en aangeboden door Online.nl (zie hiertoe de Website).

Artikel 35 - Beschikbaarheid Telefoniedienst

35.1 Online.nl streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid en kwaliteit van de Telefoniedienst doch kan terzake geen garanties geven. Kosten voor vervangende telefonieoplossingen komen derhalve niet voor vergoeding in aanmerking. De Klant is zich ervan bewust dat de beschikbaarheid en kwaliteit van de Telefoniedienst mede kan worden bepaald door de beschikbaarheid en kwaliteit van de verbindingen met het Internet, alsmede van het overige gebruik dat de Klant gelijktijdig maakt van zijn Internet- aansluiting. Bovenstaande kan onder andere tot gevolg hebben dat tijdens het downloaden van (grote) bestanden of het bekijken van TV programma's via IPTV de kwaliteit van het telefoongesprek nadelig kan worden beïnvloed.

35.2 Het bellen naar betaalde servicenummers (met uitzondering van de klantenservice van Online.nl) en internationale telefoonnummers is slechts mogelijk na betaling van de eerste nota.

Artikel 36 - Apparatuur

36.1 De Klant mag slechts gebruikmaken van de Telefoniedienst met telefoonapparatuur en een Online.nl modem geschikt om gebruikt te worden op het netwerk van de Telecom-operator. Indien uit onderzoek door Online.nl blijkt dat klachten van de Klant met betrekking tot de werking van de Telefoniedienst niet te wijten zijn aan het Telecommunicatienetwerk, kan de Klant verplicht worden zijn apparatuur ter controle aan Online.nl aan te bieden. Indien Online.nl vaststelt dat de apparatuur van de Klant de goede werking van het netwerk verstoort, is Online.nl gerechtigd de Telefoniedienst voor de Klant onmiddellijk buiten werking te stellen.

Artikel 37 - Telefoonnummer

37.1 Ten behoeve van het gebruik van de Telefoniedienst dient de Klant te beschikken over één of meer nummers. Online.nl kent aan de Klant één of meer nummers toe tenzij een nummer dat reeds bij de Klant in gebruik is of een aan hem door de ACM toegevoegen nummer, daarvoor kan worden geaccepteerd.

37.2 Online.nl is rechthebbende van de door ACM aan Online.nl toegewezen nummers. In geval van beëindiging van het Abonnement vervalt het recht van de Klant op gebruik van het door Online.nl aan de Klant toegekende nummer en staat het Online.nl volledig vrij het betreffende nummer aan een derde toe te kennen, tenzij het nummer met inachtneming van het bepaalde in artikel 39 zal worden geporteerd.

Artikel 38 - Nummerwijziging

38.1 Online.nl is gerechtigd een nummer te wijzigen in geval van wijzigingen in het nationale nummerplan of nummer toe wijziging door ACM, alsmede in geval van wijzigingen in de Telefoniedienst of een Telecommunicatienetwerk of in andere omstandigheden die naar het oordeel van Online.nl nummerwijziging noodzakelijk maken. Ten minste drie (3) maanden voordat de wijziging wordt doorgevoerd zal Online.nl dit aan de Klant kenbaar maken, behoudens indien omstandigheden noodzaken tot een eerdere wijziging.

Artikel 39 - Nummerbehoud

39.1 Online.nl stemt in met het gebruik door de Klant van een nummer dat door een andere aanbieder van telecommunicatiediensten is verstrekt, indien dit naar oordeel van Online.nl (technisch) mogelijk is. Online.nl is gerechtigd terzake kosten in rekening te brengen. Online.nl is voor het realiseren van het verzoek tot nummerbehoud afhankelijk van de levertijd die de Telecom-operator hanteert. Online.nl behoudt zich het recht voor om de aanvraag van de Klant te weigeren indien het nummer niet binnen 35 werkdagen is geporteerd dan wel niet kan worden geporteerd door de Telecom-operator.

39.2 Online.nl kan instemmen met een verzoek van de Klant om bij het einde van het Abonnement een bij de Telefoniedienst gebruikt nummer mee te nemen naar een aansluiting bij een andere telefonie-aanbieder indien dit naar het oordeel van Online.nl (technisch) mogelijk is. Een verzoek tot nummerbehoud dient te allen tijde voorafgaande aan het einde van het Abonnement te zijn ingediend en door Online.nl te zijn geaccepteerd.

39.3 Online.nl kan een verzoek tot nummerbehoud, zoals bedoeld in artikel 39.1 en 39.2, weigeren indien dit bijzondere techni-

sche aanpassingen van Online.nl vergt en zolang nummerbehoud niet als onderdeel van de Telefoniedienst wordt aangeboden.

Artikel 40 - Nieuw nummer ingeval van verhuizing buiten regio

40.1 Indien de Klant verhuist naar een locatie gelegen buiten de regio van zijn huidige nummer, ontvangt de Klant nadat hij Online.nl daar schriftelijk per post of per e-mail om heeft verzocht, van Online.nl een nieuw nummer.

Artikel 41 - Telefoongids / Klant Informatiedienst

41.1 Indien de Klant bij aanmelding van de Telefoniedienst heeft aangegeven opgenomen te willen worden in een telefoongids of Klant informatiedienst dan zal Online.nl de gegevens van de Klant ter beschikking stellen aan de desbetreffende exploitant. Online.nl is niet verantwoordelijk voor plaatsing of opname in de telefoongids of Klant informatiedienst en aanvaardt terzake geen aansprakelijkheid. Wijziging in de gegevens als hier bedoeld kunnen worden doorgegeven aan Online.nl of rechtstreeks aan de desbetreffende exploitant.

Artikel 42 - Gebruik Telefoniedienst

42.1 De Telefoniedienst mag uitsluitend worden gebruikt op het adres zoals aangegeven door de Klant bij aanmelding.

42.2 De Klant is verantwoordelijk voor al het gebruik dat van de Telefoniedienst wordt gemaakt via zijn aansluiting, nummer of modem, ook al gebeurt dat zonder zijn toestemming. Alle gemaakte gesprekskosten zijn voor rekening van de Klant.

42.3 Onverminderd hetgeen bepaald is in Artikel 33, is het de Klant niet toegestaan om op welke wijze dan ook bij het gebruik van de Telefoniedienst rechten van derden te schenden, in strijd met de wet te handelen, onfatsoenlijk te handelen of schade aan derden of Online.nl te berokkenen.

Artikel 43 - Vergoedingen

43.1 De Klant is aan Online.nl de vergoedingen verschuldigd voor de Telefoniedienst volgens de daarvoor vastgestelde en op de Website gepubliceerde tarieven. De tarieven voor de Telefoniedienst kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen, maandelijks of anderszins periodiek verschuldigde bedragen en bedragen die afhankelijk zijn van het gebruik van de Telefoniedienst.

43.2 Voor de bepaling van de verschuldigde bedragen als bedoeld in artikel 43.1 zijn uiteindelijk de gegevens van Online.nl beslissend tenzij binnen 30 dagen na notadatum door de Klant wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn.

43.3 De in artikel 43.1 bedoelde eenmalige en periodieke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum dat de Telefoniedienst is geactiveerd. Online.nl is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van de eenmalig en periodiek verschuldigde vergoedingen. Gebruiksafhankelijke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum dat ze in rekening worden gebracht.

Artikel 44 - Overige

44.1 De Klant is verplicht aan Online.nl gegevens te verschaffen die Online.nl nodig heeft voor het in stand houden van de goede werking van de Telefoniedienst waaronder begrepen informatie over aangesloten of aan te sluiten Randapparaten.

44.2 Online.nl is gehouden om medewerking te verlenen aan volgens de wet bevoegde instanties tot aftappen.

44.3 Onverminderd het bepaalde in de Voorwaarden, is Online.nl gerechtigd de levering van de Telefoniedienst (geheel of gedeeltelijk) op te schorten of onmiddellijk te beëindigen, zonder dat daaruit enige aansprakelijkheid of schadelijking voortvloeit, indien de Klant in strijd handelt met het bepaalde in dit Hoofdstuk 4 of op enige andere wijze enige verplichting jegens Online.nl niet, niet geheel of niet tijdig nakomt, danwel indien Online.nl of derden hinder ondervinden als gevolg van de wijze waarop de Klant gebruik maakt van de Telefoniediensten.

Hoofdstuk 5. Installatieservice

Dit hoofdstuk 5 van de Voorwaarden bevat bepalingen die van toepassing zijn op de installatie van Televisiediensten, Internetdiensten en/of Telefoniediensten door een monteur via Online.nl, indien de Klant heeft gekozen deze te laten installeren door een monteur.

Artikel 45 - Installatie van Televisiediensten, Internetdiensten en/of Telefoondiensten

- 45.1 De Klant kan gebruik maken van de installatieservice indien:
- De Klant een Abonnement heeft gesloten op Televisiediensten, Internetdiensten en/of Telefoniediensten;
 - De Klant een aansluiting gaat afnemen op een nieuw adres;
 - De Klant van ADSL naar VDSL overstapt of van DSL naar glasvezel overstapt;
 - De Klant met een inbelabonnement naar een DSL abonnement over gaat leveren.
 - De Klant zijn Abonnement wijzigt en daardoor een nieuw Modem nodig heeft.
- 45.2 Door afname van de installatieservice gaat de Klant akkoord met deze Voorwaarden.
- 45.3 Aan het gebruik van de installatieservice zijn kosten verbonden. De kosten worden gespecificeerd in de tarievenlijst zoals te vinden op de Website.
- 45.4 De Klant dient de installatieservice uiterlijk 28 dagen na de opleverdatum van de aansluiting aangevraagd te hebben.
- 45.5 Indien de Televisiediensten, Internetdiensten en/of de Telefoniediensten niet beschikbaar is in het postcodegebied, kan de Klant geen gebruik maken van de installatieservice. De Klant kan enkel gebruik maken van de installatieservice indien de aanvraag zowel administratief als technisch verwerkt kan worden door Online.nl. Hierover ontvangt de Klant van Online.nl een bevestiging. De dienstverlening van de installatiepartner van Online.nl beperkt zich tot het vaste land van Nederland. Om die reden vinden installatie- en service-afspraken uitsluitend op het vasteland van Nederland plaats. De Waddeneilanden zijn om deze reden uitgesloten van installatie- en servicediensten.
- 45.6 De gegevens dienen volledig en correct ingevuld te zijn. Indien dit niet het geval is, kan Online.nl de aanvraag niet verwerken, en zal gevraagd worden de gegevens in de aanvraag te verbeteren of aan te vullen. Dit kan tot vertraging leiden.
- 45.7 Na ontvangst van de aanvraag voor de installatieservice neemt de monteur telefonisch contact op met de Klant om een afspraak te maken. Dit zal gebeuren binnen een termijn die redelijk is in verband met de oplevering van de DSL-lijn dan wel de glasvezellijn. Indien de Klant de Installatieservice aanvraagt als de DSL- of glasvezelverbinding reeds is opgeleverd, dan zal direct telefonisch contact worden opgenomen met de Klant om een afspraak binnen redelijke termijn te maken.
- 45.8 De Klant kan de afspraak met de monteur tot twee werkdagen voor het tijdstip van de afspraak annuleren. Is de Klant op de dag en het tijdstip van de afspraak niet aanwezig, of annuleert de Klant de afspraak binnen 2 werkdagen voor het afgesproken tijdstip, dan brengt Online.nl € 45,00 bij de Klant in rekening.
- 45.9 De installatieservice houdt voor DSL en glasvezel het volgende in: de monteur zal het Modem aansluiten op het internetaansluitpunt op het opgegeven adres en op één (1) computer. Voorts op verzoek en ten koste van de Klant zal de monteur het Modem aansluiten op de overige Randapparatuur (telefoon, fax) die op het adres aanwezig is. De monteur zal de installatie zoals hiervoor omschreven testen. Dit houdt dus in dat een internet aansluitpunt op het opgegeven adres aanwezig en gemakkelijk toegankelijk is. Zonder internetaansluiting vindt geen installatie plaats. De Klant is verantwoordelijk voor de aanwezigheid en de toegankelijkheid van een internetaansluitingpunt op het installatieadres.
- 45.10 De installatieservice houdt voor de Televisiedienst via de Digitale TV Ontvanger of IPTV Ontvanger het volgende in: de monteur zal de ontvangen hardware (Digitale TV-ontvanger, Digitale TV-Ontvanger met harddiskrecorder, Digitale TV-insteekkaart of IPTV Ontvanger) aansluiten op één (1) Televisie toestel in uw huis. Voorts zal de monteur in het geval van een Digitale TV ontvanger de positie bepalen van de antenne voor de beste ontvangst aan de hand van de zgn. antenne

wizard. Daarna zal de monteur de kanalen zoeken en installeren. De monteur zal géén buitenantenne installeren, indien deze is meegeleverd of nagezonden. Tenslotte zal de monteur de installatie zoals hiervoor omschreven testen.

- 45.11 De monteur zal zich inspannen de installatie te voltooien met gebruik van de materialen uit het installatiepakket. De monteur beperkt zich tot een standaard installatie. Een standaard installatie houdt in:
- installatie en configuratie van de door Online.nl geleverde standaard Modem binnen 1,5 meter van het internetaansluitpunt;
 - aansluiten van één computer op het modem;
 - uitleg over het gebruik van de internetverbinding en de standaard Modem, danwel Randapparatuur;
 - aansluiten van de Digitale TV-Ontvanger, smartcard of Digitale TV-Ontvanger met harddiskrecorder inclusief installatie van de zenders en positionering van de binnenantenne voor de beste ontvangst.

45.12 In geval van aanvullende werkzaamheden en/of materiaal, zal de Klant van te voren geïnformeerd worden over de extra kosten die in rekening gebracht zullen worden.

- 45.13 Systeemeisen voor internet van Online.nl
- Een Microsoft Windows systeem heeft minimaal een Atom processor, 1 GB geheugen en 100 MB vrije schijfruimte nodig. Dit met minimaal Windows Vista, XP Servicepack2 (SP2), Windows 7, 8, 10 of later, met vrije ethernet aansluiting en/of WiFi Adapter
 - Een Apple MacOS systeem moet minimaal een Intel based iMac, MacBook of Pro Mac Pro zijn, 1 GB geheugen en 100 MB vrije schijfruimte. Dit met minimaal Mac OS 10.6 met vrije ethernet aansluiting en/of WiFi adapter.
 - Mobiele apparaten moeten minimaal IOS6 of hoger danwel Android 4 of hoger zijn.

45.14 Het is noodzakelijk dat er een vrij stopcontact aanwezig is naast het internetaansluitpunt. Indien IPTV dan wel Digitale TV is besteld, dient er ook een vrij stopcontact aanwezig te zijn in de buurt van het televisiescherm.

45.15 In geval van onvoorziene en uitzonderlijke omstandigheden zal Online.nl niet gehouden zijn de Installatieservice uit te voeren. De monteur zal dan contact met u opnemen en een nieuwe afspraak met u maken.

Hoofdstuk 6. Overstapservice

Artikel 46. Uitvoering en beschikbaarheid

46.1 Met de overstapservice beëindigt Online.nl de lopende internet- televisie- en/of telefoonabonnementen bij de huidige aanbieder van de Klant, geleverd via een DSL-, kabel- of glasvezelnetwerk, en zorgt dat de desbetreffende diensten van de Klant worden overgezet naar Online.nl.

46.2 De overstapservice is alleen beschikbaar voor consumenten die bij hun huidige aanbieder een internet- televisie- en/of telefoonabonnement hebben en willen overstappen naar één van de Internet- Televisie- en/of Telefoniediensten van Online.nl.

- 46.3 De overstapservice is niet beschikbaar voor afnemers van:
- aanbieders die zich niet hebben aangesloten bij de overstapservice;
 - een inbelabonnement bij de huidige aanbieder;
 - een zakelijke internet- en/of telefoonabonnement bij de huidige aanbieder.

46.4 De overstapservice is niet beschikbaar in postcodegebieden waar de internetdiensten van Online.nl niet leverbaar zijn.

46.5 De overstapservice is alleen leverbaar aan consumenten van wie de aanvraag zowel administratief als technisch verwerkt kan worden door Online.nl en de huidige aanbieder.

46.6 De gegevens voor de overstapaanvraag dienen volledig en correct te zijn ingevuld. Indien de door de Klant verstrekte gegevens niet volledig of correct zijn, kan dit resulteren in een verlate oplever- of overstapdatum, of tot het vervallen van de overstapservice.

46.7 Indien de door de Klant verstrekte gegevens onvolledig of onjuist zijn, kan het voorkomen dat de Internet- Televisie- en/of Telefoniediensten op een later moment dan de gewenste overstapdatum wordt overgezet naar Online.nl. Dan bestaat de mogelijkheid dat Online.nl het contract bij de huidige aanbieder pas op een latere datum kan opzeggen. De Klant is in dat geval verantwoordelijk en aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende financiële gevolgen.

46.8 Online.nl streeft er naar de verbinding te leveren op de gewenste overstapdatum, maar is daarbij afhankelijk van de medewerking van derden. Hierom kan geen garantie worden gegeven dat de verbinding op de gewenste datum wordt overgenomen.

46.9 Online.nl is niet schadeplichtig voor de financiële gevolgen indien de contracteinddatum bij de huidige aanbieder op een later moment ligt dan door de Klant is aangegeven, of als de overstapservice niet kan worden uitgevoerd.

46.10 De overstapservice is niet mogelijk in combinatie met een verhuizing, waarbij Online.nl op een ander adres zou leveren dan op het adres dat bekend is bij de huidige aanbieder of voor aansluitingen waarvoor tegelijkertijd een verhuisopdracht loopt bij de huidige aanbieder.

46.11 Bij de overstapservice wordt de wettelijke opzegtermijn van 1 maand gehanteerd voor de opzegging bij de huidige aanbieder. Dit geldt ook als de Klant heeft nagelaten aan te geven wat de einddatum van de overeenkomst bij de huidige aanbieder is.