

Algemene Voorwaarden SKV 2025

1. Toepasselijkheid en aanvullende voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes van, en Overeenkomsten met Netvisit B.V., handelsnaam SKV, met betrekking tot aansluitingen op en het gebruik van de door SKV geleverde radio-, televisie-, internet- en telefoniediensten.

Op specifieke diensten kunnen aanvullende voorwaarden van toepassing zijn. Deze aanvullende voorwaarden maken integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden en zijn opgenomen als:

- Bijlage 1: Aanvullende Voorwaarden Smartcards;
- Bijlage 2: Fair Use Policy (FUP) Internet en Telefonie.
- Bijlage 3: Afschrijvingstabel Bruikleenapparatuur

In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Algemene Voorwaarden en de aanvullende voorwaarden, prevaleren de aanvullende voorwaarden voor de betreffende dienst.

2. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Afnemer:	de natuurlijke persoon of rechtspersoon (hierna ook: Klant of Abonnee) waarmee SKV een Overeenkomst sluit voor het gebruik van haar diensten.
Kabelexploitant:	Netvisit B.V., handelend onder de naam SKV.
Aansluiting:	de technische voorzieningen tot het punt waar het signaal via kabel of glasvezel het perceel binnenkomt. Apparatuur en aansluitkabels voor ontvangst vallen hier niet onder.
Apparatuur:	de door SKV aan de klant in bruikleen gegeven apparaten en toebehoren zoals kabels, stekkers en overige benodigdheden en gebruiksaanwijzing.
Dienst(en):	de internet-, televisie- en/of telefoniediensten die SKV levert aan de Afnemer.
Basisdienst TV:	de digitale televisie- en radiodienst.

Basispakket (TV):	de zenderpakketten die door elke Afnemer kunnen worden ontvangen. Voor het ontvangen van de digitale zenders is een digitale ontvanger of tv-toestel met ingebouwde ontvanger (DVB-C) noodzakelijk.
Internetaansluiting(en):	de toegang tot internet via een aansluiting die door SKV wordt geleverd, inclusief toekomstige wijzigingen of aanvullingen.
Internetdiensten:	de diensten die via een internetaansluiting worden aangeboden.
Modem:	het door SKV in bruikleen geleverde modem en toebehoren dat nodig is voor gebruik van SKV-internet-, televisie- en/of telefoniediensten.
Router:	het door SKV in bruikleen geleverde router en toebehoren dat nodig is voor gebruik van de SKV-internet- en/of telefoniediensten.
Overeenkomst:	de schriftelijke afspraken tussen SKV en de Afnemer betreffende de levering van de Dienst(en).
Overige diensten:	de betaalde diensten die de Afnemer kan afnemen bovenop het basisabonnement, waaronder bijvoorbeeld aanvullende TV pakketten of huur van extra apparatuur.
Overmacht:	omstandigheden buiten de invloed van SKV waardoor nakoming van verplichtingen tijdelijk of blijvend onmogelijk wordt, zoals storingen in infrastructuur van derden, overheidsmaatregelen of natuurrampen.
Toegangscode:	het password en andere identificatiegegevens nodig voor toegang tot de diverse diensten.
Perceel:	Het bij de Afnemer in gebruik zijnde (deel van een) gebouw of woning waarin de aansluiting zich bevindt of waar deze wordt aangelegd.
Nummerbehoud:	de mogelijkheid voor de Afnemer om bij overstap zijn telefoonnummer te behouden.
Telefoonnummer:	de unieke combinatie van cijfers die een aansluiting identificeert binnen het netwerk van SKV.
TV2GO:	de Applicatie waarmee toegang wordt verkregen tot de online Digitale Televisie Dienst van SKV;

3. Totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1. Een Dienst kan worden aangevraagd via de website of op een andere manier die SKV aanbiedt. Is de dienst op afstand aangevraagd (bijvoorbeeld online)?
 - De Afnemer heeft dan het recht de Overeenkomst zonder opgaaf van redenen te ontbinden binnen 14 dagen na de datum waarop de Overeenkomst tot stand is gekomen.
 - In geval van ontbinding worden reeds betaalde bedragen binnen 14 dagen na ontvangst van de herroeping teruggestort.
 - Indien Afnemer apparatuur van SKV heeft ontvangen, dient deze op eigen kosten te worden geretourneerd
- 3.2. Indien Afnemer een Dienst aanvraagt op een adres dat niet zijn of haar eigendom is, bijvoorbeeld in geval van huur of handelen namens organisatie, kan SKV verlangen dat de Afnemer aantoont dat toestemming is verleend door bevoegden. Dat geldt ook als Afnemer geen eigenaar is van het pand of de grond (het perceel). SKV kan in dat geval bewijsstukken opvragen waaruit de toestemming blijkt.
- 3.3. De Overeenkomst gaat pas in als SKV de aanvraag schriftelijk heeft bevestigd.
- 3.4. SKV mag een aanvraag weigeren of er extra voorwaarden aan verbinden als dat nodig is. In dat geval brengt SKV Afnemer daarvan zo snel mogelijk op de hoogte

4. Aansluiting Radio/TV – Internet- Telefonie

- 4.1. SKV zorgt voor de signaallevering ten behoeve van radio/tv.
- 4.2. SKV zorgt voor de plaatsing van de modem ten behoeve van internet, televisie en telefonie. Onder deze plaatsing valt:
 - SKV sluit de modem en/of router aan.
 - SKV controleert werking van de modem en/of router en verbinding met internet met behulp van eigen apparatuur.
 - SKV controleert de werking van telefonie met behulp van eigen apparatuur.
- 4.3. SKV sluit geen klantapparatuur aan, tenzij anders is afgesproken.
- 4.4. Alle apparatuur die Afnemer zelf aansluit achter de modem, zoals een eigen router, computer, laptop of printer, valt buiten de verantwoordelijkheid van SKV. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor de werking van deze apparaten (eigen router, computer, laptop, printer e.d.).
- 4.5. SKV is niet verantwoordelijk voor storingen of gebreken in eigen apparatuur van Afnemer of in de gebruikte telecommunicatieverbinding.
Dergelijke problemen geven geen recht om betalingen op te schorten of te stoppen.
Afnemer blijft verplicht om te betalen zoals uitgelegd in artikel 10.

5. Beschikbaarheid radio/tv signaal, internetverbinding en telefonie

- 5.1. SKV streeft ernaar de Diensten altijd beschikbaar te houden. SKV kan niet garanderen dat de diensten altijd beschikbaar zijn.
- 5.2. Als SKV de diensten tijdelijk niet kan leveren door omstandigheden buiten haar schuld, dan is er sprake van Overmacht. Dat betekent dat het probleem niet aan SKV te wijten is, én dat het ook niet voor rekening van SKV komt op grond van de wet, een Overeenkomst of wat normaal is in het maatschappelijk verkeer. Denk bijvoorbeeld aan een

- stroomstoring, overheidsmaatregelen, overstroming of oorlogssituatie. In dat geval vervallen de verplichtingen van SKV tijdelijk, en is SKV niet aansprakelijk voor schade
- 5.3. Als Afnemer een storing of onderbreking ervaart, dient dit via de klantenservice telefonisch of per e-mail te worden gemeld. SKV probeert binnen 16 kantooruren actie te ondernemen of de storing op te lossen.
 - 5.4. Bij een storing in het netwerk van meer dan 12 uur in het woongebied van Afnemer, kan Afnemer een storingsvergoeding aanvragen. De vergoeding bedraagt 1/30 deel van het maandbedrag van de uitgevallen dienst, per 24 uur dat de storing voortduurt.
Voorbeeld: duurt de storing tussen de 12 en 24 uur? Dan ontvangt u 1/30 deel van het maandbedrag van de uitgevallen dienst. Duurt het bijvoorbeeld 48 uur, dan ontvangt u 2/30 van het maandbedrag van de uitgevallen dienst
Afnemer dient de vergoeding binnen een maand aan te vragen bij SKV.
Bij storingen door Overmacht, zoals in artikel 5.2 genoemd (bijvoorbeeld overstroming of oorlog), is geen vergoeding mogelijk
 - 5.5. Als dat nodig is voor onderhoud of controle, dient Afnemer SKV of een aangewezen monteur toegang geven tot de apparatuur.
 - 5.6. SKV kan Afnemer vragen om mee te werken aan het verhelpen van een storing, bijvoorbeeld door bereikbaar te zijn of informatie te geven over het probleem. Afnemer kan voor deze medewerking geen vergoeding vragen.

6. Programmapakket radio/tv

- 6.1. SKV biedt radio- en tv-zenders aan zoals vermeld in de programmalijst. Afnemer kan deze lijst bekijken en/of downloaden op de website van SKV of opvragen op het kantoor van SKV.
- 6.2. SKV mag het zenderaanbod aanpassen, uitbreiden of verkleinen. Als het pakket verandert of kleiner wordt, laat SKV Afnemer dat minimaal één maand van tevoren weten via communicatie op de website van SKV.
- 6.3. Soms is het nodig dat SKV de zenderfrequenties wijzigt. Als Afnemer hierdoor zelf instellingen moet aanpassen of kosten maakt, dan vergoedt SKV die kosten niet.

7. TV2GO

- 7.1. Met een Abonnement waarin TV2GO is inbegrepen krijgt de klant toegang tot de TV-App TV2GO, waarmee online TV kan worden gekeken op smartphone, tablet en computer. Het aantal zenders dat kan worden bekeken komt overeen met de zenders waarvoor de Klant het Basispakket TV heeft afgesloten, tenzij de betreffende zender geen toestemming heeft gegeven om via TV2GO te worden aangeboden en/of door technische beperkingen niet mogelijk is. Dit overzicht vindt de Klant op website van SKV onder TV2GO. Voor gebruik van een TV-App van SKV in een ander EU-land geldt de voorwaarde dat de Klant woonachtig moet zijn in Nederland en het om tijdelijk verblijf van de Klant en gebruik van de TV-App in het buitenland moet gaan.
- 7.2. Aan TV2GO kan een maximum gebruikersaantal worden gesteld. Dit is het aantal gebruikers dat tegelijkertijd van dezelfde TV-App gebruik kan maken. Via de TV2GO App kun je met maximaal 3 apparaten tegelijk gebruik maken.
- 7.3. Voor het gebruik kunnen maken van TV2GO is SKV afhankelijk van de softwareversies van TV fabrikanten en/of besturingssystemen zoals o.a. Apple en Android. Hierdoor is het mogelijk dat op zeker moment een verouderde versie niet meer ondersteund wordt. Indien de Klant apparatuur niet meer geschikt blijkt te zijn voor het gebruik van TV2GO is SKV

daarvoor niet aansprakelijk. SKV biedt de mogelijkheid om een settopbox te huren, waarmee toegang kan worden verkregen tot de TV2GO app.

- 7.4. Het is niet toegestaan om de inloggegevens van TV2GO aan derden, anderen dan gezins- of huisgenoten, te geven dan wel op een andere manier deze derden gelegenheid te geven om gebruik te maken van TV2GO zonder een daarvoor benodigd Abonnement.
- 7.5. Als de Klant gebruik maakt van TV2GO buiten het thuisnetwerk om, verloopt de communicatie mogelijk via netwerken van andere aanbieders. Bijvoorbeeld bij gebruik van wifi buitenshuis. In dat geval kan de gebruikservaring worden beïnvloed door de beperkingen van de netwerkcapaciteit van andere aanbieders. SKV heeft hierop geen invloed en is niet bekend met de betreffende beperkingen.
- 7.6. Indien de Klant gebruik maakt van een TV2GO settopbox, kan daarmee toegang worden verkregen tot diensten (zo niet in samenwerking met SKV) van andere aanbieders.
- 7.7. De Klant is ervan op de hoogte dat bij gebruik van diensten van derden waar de Klant via de settopbox toegang toe krijgt, de betreffende aanbieder volledig verantwoordelijk is voor alle inhoud waar de Klant via de diensten toegang toe heeft (met inbegrip van, maar niet beperkt tot geluidsbestanden, video's en spelletjes) en dat op de inhoud intellectuele eigendomsrechten (kunnen) rusten. De settopbox kan links naar de applicaties en diensten van andere bedrijven bevatten. Deze bedrijven kunnen hun eigen (algemene) voorwaarden hanteren. SKV raadt de Klant aan de (algemene) voorwaarden van deze derde partijen te lezen. SKV is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de producten of diensten van derde partijen.
- 7.8. In sommige gevallen kunnen er ook bestellingen worden gedaan bij, en een vergoeding worden gevraagd voor het gebruik van Applicaties van andere aanbieders. SKV is niet verantwoordelijk voor de dienstverlening door andere aanbieders.

8. Gebruiksbeperkingen diensten

8.1. Het is niet toegestaan om:

- de diensten van SKV te gebruiken in strijd met de wet, deze Overeenkomst of de rechten van SKV of anderen;
- gebruik te maken van diensten die niet in het abonnement zijn opgenomen of waarvoor niet is betaald;
- berichten te sturen naar andere gebruikers die hebben aangegeven deze niet te willen ontvangen;
- rechten of verplichtingen uit deze Overeenkomst over te dragen aan anderen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SKV.

8.2. SKV respecteert de wettelijke verplichtingen op het gebied van netneutraliteit. Dit betekent dat SKV geen toepassingen, diensten of datastromen blokkeert, vertraagt of voorrang verleent op basis van inhoud, afzender of bestemming, tenzij dit wettelijk verplicht is of voortvloeit uit een gerechtvaardigd verzoek van een bevoegde instantie.

9. Toegangscode diensten

9.1. U ontvangt van SKV een toegangscode om gebruik te maken van de diensten. Hierbij geldt het volgende:

- U bent zelf verantwoordelijk voor het gebruik van uw toegangscode.

- SKV mag opdrachten of berichten die met uw toegangscode worden verzonden uitvoeren, zonder dat de herkomst of inhoud apart wordt gecontroleerd.
- U bent verplicht de toegangscode zorgvuldig te beveiligen en ervoor te zorgen dat anderen er geen gebruik van kunnen maken.
- Op uw verzoek kan SKV de toegangscode blokkeren of vervangen. Hiervoor kan een vergoeding gelden.

10. Aansprakelijkheid

- 10.1. SKV is slechts aansprakelijk voor directe schade die ontstaat als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de SKV bij de uitvoering van de Overeenkomst.
- 10.2. Ten aanzien van de onder 10.1 bedoelde schade is de vergoedingsplicht van de SKV beperkt tot een bedrag van € 500,- per gebeurtenis. Indien de aansprakelijkheid van de SKV door verscheidene Klanten voor dezelfde gebeurtenis of voor een aantal met elkaar samenhangende gebeurtenissen kan worden ingeroepen, beperkt de totale vergoedingsplicht zich tot een bedrag van € 2.500,-.
- 10.3. SKV is in geen geval aansprakelijk voor enige indirecte en/of gevolgschade, waaronder mede doch niet uitsluitend wordt begrepen schade door bedrijfsstagnatie, gegevensverlies of gegevens aantasting, financiële of commerciële verliezen of gederfde winst.
- 10.4. De Klant is aansprakelijk voor schade die de SKV lijdt als gevolg van het niet naleven van deze Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden.
- 10.5. De Afnemer draagt volledige verantwoordelijkheid voor het gebruik dat van de Internetaansluiting en/of de Internetdiensten wordt gemaakt. De Afnemer vrijwaart de SKV tegen al dan niet terecht aanspraken van derden betreffende het gebruik dat de Afnemer van de Internetaansluiting of de Internetdiensten maakt.

11. Betaling en facturering

- 11.1. Als Afnemer een betaalde dienst (betaalpakket) van SKV afneemt, machtigt Afnemer SKV om het maandbedrag automatisch af te schrijven van de bankrekening van Afnemer. De bankrekening dient geschikt te zijn voor automatische incasso en er dient voldoende saldo op te staan.
- 11.2. Als automatische incasso niet mogelijk is, kan Afnemer betalen via een factuur. Hiervoor worden extra kosten gerekend. De betalingstermijn is 14 dagen.
- 11.3. Indien de factuur uiterlijk op de vervaldatum niet is voldaan, is Afnemer vanaf de vervaldatum automatisch en zonder verdere ingebrekestelling in verzuim. SKV behoudt zich dan het recht voor bij de aanmaning administratiekosten in rekening te brengen. Als SKV kosten moet maken om het openstaande bedrag te innen (zoals incassobureaus of juridische procedures), komen die kosten voor rekening van Afnemer.
- 11.4. Behoudens tegenbewijs, geldt de administratie van de SKV als doorslaggevend bewijs voor het gebruik van de Diensten en de door de Afnemer verschuldigde bedragen.
- 11.5. SKV behoudt zich te allen tijde het recht voor om gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te verlangen, dan wel te verlangen dat de Afnemer eventuele andere nog openstaande facturen inclusief eventueel verschuldigde rente en kosten betaalt alvorens verder te presteren.
- 11.6. SKV is gerechtigd de tarieven jaarlijks per 1 september te indexeren op basis van de Consumentenprijsindex (CPI) zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), berekend over de periode van 1 april tot en met 31 maart voorafgaand aan de indexering. Deze jaarlijkse inflatiecorrectie of verhoging die lager of gelijk is aan

de CPI geeft de Afnemer niet het recht om de Overeenkomst te ontbinden of op te zeggen. SKV informeert de Afnemer uiterlijk 30 dagen voor de ingangsdatum van een prijswijziging (incl. indexatie) via e-mail aan het bij SKV bekende e-mailadres van de Afnemer. Daarnaast wordt de wijziging gepubliceerd op de website van SKV. De Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het up-to-date houden van zijn/haar contactgegevens, waaronder het e-mailadres.

- 11.7. Alle opgenomen vergoedingen zijn exclusief eventueel verschuldigde BTW en andere heffingen van welke aard dan ook die van overheidswege worden opgelegd, alsook exclusief eventuele bedragen die wegens het gebruik van telecommunicatievoorzieningen of het gebruik van bepaalde diensten door de Afnemer aan derden zijn verschuldigd, tenzij anders gecommuniceerd aan Afnemer
- 11.8. Bij overschrijding van de betalingstermijn is de SKV gerechtigd om, zonder dat daartoe een nadere aanmaning of ingebrekestelling is vereist, over het openstaande bedrag de wettelijke rente in rekening te brengen.
- 11.9. SKV is te allen tijde gerechtigd de vergoedingen te wijzigen of aan te vullen. Dergelijke wijzigingen of aanvullingen zullen door de SKV aan de Afnemers worden bekend gemaakt. Als Afnemer het niet eens is met zo'n wijziging, kan Afnemer op grond van artikel 1 de Overeenkomst opzeggen. SKV informeert Afnemer tijdig over elke wijziging.
- 11.10. Als Afnemer toerekenbaar tekortschiet in het nakomen van de Overeenkomst of deze voorwaarden, dient Afnemer alle kosten te vergoeden die SKV daardoor maakt. Dat geldt ook voor buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder de kosten van juridische bijstand, ook als die hoger zijn dan de gebruikelijke proceskosten.

12. Blokkering van de toegang tot Internet

- 12.1. SKV is, onverminderd haar bevoegdheden tot beëindiging van de Overeenkomst Overeenkomstig het bepaalde in artikel 13, zonder dat daartoe een voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling is vereist, gerechtigd de Internetaansluiting en/of de Internetdiensten geheel of gedeeltelijk te blokkeren, indien de Afnemer tekort schiet in de nakoming van enige verbintenis uit hoofde van de Overeenkomst respectievelijk deze Algemene Voorwaarden. Vergoedingen op grond van artikel 10.1 zijn gedurende de periode van blokkering op normale wijze verschuldigd.
- 12.2. SKV zal de blokkering opheffen indien de Afnemer alsnog aan zijn verplichtingen voldoet en het ter zake van de deblokkering verschuldigde bedrag heeft voldaan. SKV kan in dat geval (heraansluit)kosten in rekening brengen.

13. Overmacht

- 13.1. Als er sprake is van Overmacht, kan SKV haar diensten tijdelijk of blijvend niet leveren. Wat Overmacht is, staat uitgelegd in de Definities. Als er sprake is van Overmacht, mag SKV haar verplichtingen tijdelijk opschorten of de Overeenkomst (gedeeltelijk) te beëindigen. SKV is in dat geval niet verplicht om schade te vergoeden. Afnemer wordt zo snel mogelijk geïnformeerd als hier sprake van is.

14. Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 14.1. De Overeenkomst heeft een looptijd van ten minste 12 maanden. De looptijd begint op de dag nadat de aansluiting is gerealiseerd of later als dit door SKV in de bevestiging anders is gecommuniceerd. Na deze periode is de Overeenkomst door de Afnemer

- opzegbaar met een opzegtermijn van 1 maand (30 dagen), gerekend vanaf de datum waarop SKV de opzegging heeft ontvangen.
- 14.2. Overeenkomsten voor Overige Diensten worden aangegaan voor een periode van tenminste 3 maanden. Het abonnement treedt in werking op de eerste dag na verstrekking/activering van de dienst en/of product. Na de verplichte abonnementsperiode is de Overeenkomst opzegbaar met een opzegtermijn van 1 maand (30 dagen), gerekend vanaf de datum waarop SKV de opzegging heeft ontvangen.
- 14.3. SKV behoudt zich het recht voor de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden door middel van een mail en/of brief aan de Afnemer met de bij ons bekende contactgegevens, indien:
- de Afnemer een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst niet nakomt en ook na een ingebrekestelling nalatig blijft in de nakoming daarvan, tenzij de wet anders bepaalt;
 - Aan de Afnemer voorlopige of definitieve surseance van betaling is verleend of een gerechtelijke aanvraag daartoe is ingediend;
 - De Afnemer failliet is verklaard of een gerechtelijke aanvraag daartoe is ingediend.
- 14.4. Vergoedingen die voor ontbinding verschuldigd waren, blijven volledig verschuldigd.
- 14.5. Binnen 14 dagen na beëindiging van de Overeenkomst om wat voor reden dan ook dient de Afnemer de door de SKV ter beschikking gestelde Apparatuur te retourneren.
- 14.6. Als u uw Overeenkomst beëindigt tijdens de minimumduur van uw Overeenkomst kunnen we de abonnementskosten over de resterende looptijd van uw Overeenkomst in rekening brengen.

15. Wijziging van deze Algemene Voorwaarden en de diensten

- 15.1. SKV mag deze Algemene Voorwaarden respectievelijk de aansluiting en/of de diensten dan wel de Toegangscode of de benodigde apparatuur wijzigen of aanvullen. Als een wijziging of aanvulling ertoe leidt dat bepaalde zaken overbodig worden, dient Afnemer deze bij SKV in te leveren op een door SKV aangegeven wijze.
- 15.2. Indien de Afnemer een wijziging of aanvulling niet wenst te accepteren, kan hij de Overeenkomst op deze grond per mail of via de website opzeggen. Een opzegging dient binnen twee weken na de bekendmaking als bedoeld in artikel 13.1 te zijn verzonden. In het geval van een tijdige opzegging treden de wijzigingen en/of aanvullingen niet in werking ten aanzien van de Afnemer die heeft opgezegd.
- 15.3. De volgende wijzigingen vallen niet onder dit opzeggingsrecht:
- technische wijzigingen in de aansluiting die door SKV op aanwijzing van de overheid zijn aangebracht;
 - wijzigingen die voortvloeien uit nieuwe wetgeving;
 - wijzigingen in een Overeenkomst of Dienst op verzoek van de Afnemer.
- 15.4. De Afnemer zal op verzoek van de SKV alle medewerking verlenen, die van belang is voor het tot stand brengen van wijzigingen en/of aanvullingen betreffende de Internetaansluiting en/of de Internetdiensten en/of de toegangscode, zonder dat de SKV ter zake enige vergoeding is verschuldigd.

16. Bijzondere bepalingen m.b.t. het modem, router en bruikleenapparatuur

- 16.1. Voor het leveren van diensten gebruikt SKV een modem.

- SKV stelt aan de Afnemer een modem/router ter beschikking in bruikleen. Het modem/router zal bij de Afnemer geïnstalleerd worden.
- 16.2. Het modem/router is en blijft eigendom van de SKV. De Afnemer is verantwoordelijk voor verlies, diefstal, verduistering, vermissing, verdwijning of beschadiging van het modem/router. SKV raadt aan het modem/router onder de verzekering van Afnemer te verzekeren.
- 16.3. De Afnemer zal het modem/router niet aan anderen dan het personeel van SKV of door haar aangewezen personen of instanties overhandigen. Tevens is het de Afnemer of derden, behalve op verzoek van SKV of door haar aangewezen personen of instanties, verboden met betrekking tot het modem technische handelingen te verrichten of veranderingen aan het modem/router aan te brengen. Reparatie-, herstel- of omwisselkosten aan het modem zijn voor rekening van de Afnemer indien het defect door hem/haar is veroorzaakt of veranderingen aan het modem/router met toebehoren zijn aangebracht zonder toestemming van SKV.
- 16.4. Indien SKV een defect en/of verandering aan het modem/router constateert hetgeen tot gevolg heeft dat het modem/router niet meer gerepareerd kan worden, is de Afnemer de door de SKV te bepalen waarde van het modem/router aan de SKV verschuldigd, indien het defect door de Afnemer is veroorzaakt of de verandering is aangebracht zonder toestemming van de SKV. Als SKV constateert dat een modem/router door schade of wijzigingen niet meer te herstellen is, dient Afnemer de vervangingswaarde van het modem/router, vastgesteld door SKV, te vergoeden.
- 16.5. Apparatuur die door SKV in bruikleen is verstrekt (zoals modems, routers, repeaters of settopboxen), dient bij het einde van de Overeenkomst uiterlijk binnen 14 dagen te worden geretourneerd of ingeleverd bij SKV. Voor het gebruik van dergelijke apparatuur kan huur berekend worden.
- 16.6. Indien de bruikleenapparatuur niet binnen deze termijn retour wordt ontvangen, is de Afnemer een vergoeding verschuldigd. Deze vergoeding is gebaseerd op de restwaarde van het betreffende apparaat, berekend volgens de dan geldende "Afschrijvingstabel bruikleenapparatuur SKV", weergegeven in bijlage 3.
- 16.7. SKV stelt de afschrijvingstabel jaarlijks opnieuw vast. De meest recente versie van de Afschrijvingstabel is van toepassing op alle bruikleenapparatuur, ongeacht het moment van uitgifte. De meest actuele versie is beschikbaar op de website van SKV.
- 16.8. De leeftijd van het apparaat wordt bepaald vanaf de datum van uitgifte tot de einddatum van het abonnement van de Afnemer.
- 16.9. SKV past een lineaire afschrijving toe per apparaat categorie (modems, routers, repeaters, settopboxen), uitgaande van de vervangingswaarde op het moment van uitgifte.
- 16.10. Deze regeling vervangt eventuele eerdere bepalingen met betrekking tot de vergoeding voor het niet retourneren van bruikleenapparatuur.
- 16.11. Indien gebruik gemaakt wordt van een modem/router dient deze inclusief stroomadapter en toebehoren ingeleverd te worden, tenzij SKV anders communiceert.

17. Privacy en gegevensbescherming

- 17.1. SKV leeft de wettelijke voorschriften met betrekking tot het verstrekken van informatie, waaronder persoons- en verkeersgegevens, na. SKV is onder meer verplicht:
- persoonsgegevens te verstrekken in het kader van een strafrechtelijk opsporingsonderzoek; en
 - te voldoen aan een bevoegd gegeven opdracht tot aftappen.

- 17.2. SKV gebruikt de persoonsgegevens voor:
- a) levering van diensten via netwerken;
 - b) het berekenen, vastleggen en innen van eenmalige en terugkerende kosten voor geleverde diensten, waaronder begrepen het in handen van derden stellen van vorderingen alsmede andere activiteiten van intern beheer;
 - c) direct marketing, het verzenden of bezorgen van de publicaties die op de diensten van SKV betrekking hebben en andere informatie ten behoeve van abonnees;
 - d) onderhoud en beheer van het netwerk, risicobeperking, servicegerichte activiteiten, eigen Afnemerbenadering en marktonderzoek; en
 - e) verzenden van mondelinge, schriftelijke en elektronische boodschappen
- 17.3. Onder verkeersgegevens worden verstaan: gegevens over het gebruik van de dienst, zoals tijdstippen, duur, omvang van het dataverkeer en contactgegevens, maar niet de inhoud van de communicatie.
- 17.4. SKV neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de beveiliging van haar systemen en in haar bezit zijnde persoonsgegevens te waarborgen, rekening houdend met de aard van de risico's, de stand van de techniek en de kosten van implementatie van deze maatregelen.
- 17.5. De persoonsgegevens van de Afnemer kunnen door SKV worden gebruikt voor de in het tweede lid van dit artikel bedoelde doelen, tenzij de Afnemer SKV te kennen geeft daartegen bezwaar te hebben. SKV kan de persoonsgegevens van de Afnemer gebruiken voor de in lid 16.2 genoemde doeleinden, tenzij de Afnemer daartegen bezwaar maakt.
- 17.6. SKV kan persoonsgegevens van de Afnemer, met uitzondering van direct marketing, verstrekken aan SKV gelieerde ondernemingen, voor zover dit noodzakelijk is voor de in lid 16.2 genoemde doeleinden.
- 17.7. De verkeersgegevens van de Afnemer zullen door SKV niet worden gebruikt voor de in lid 16.2 onder c t/m e genoemde doeleinden, tenzij Afnemer vooraf toestemming geeft. Bij de verwerking van de verkeersgegevens van de Afnemer wordt rekening gehouden met de persoonlijke voorkeuren van de Afnemer. Uitzondering kan hierop gemaakt worden wanneer het technisch noodzakelijk is en om (vermeende) fraude te voorkomen.
- 17.8. SKV verstrekt de verkeersgegevens van de Afnemer niet aan SKV gelieerde ondernemingen, tenzij hiervoor door de Afnemer van te voren toestemming is gegeven. Een uitzondering wordt gemaakt indien dit technisch noodzakelijk is voor het leveren van de Dienst(en), voor activiteiten zoals genoemd onder 16.2 lid a en b, of om (vermeende) fraude te voorkomen.

18. Verhuizing

- 18.1. Verhuist de Afnemer binnen het dekkingsgebied van de Kabelexploitant? Dan loopt de Overeenkomst automatisch door. De afnemer dient de verhuizing minimaal 1 maand vooraf schriftelijk te melden bij SKV.
- 18.2. Verhuist de Afnemer buiten het dekkingsgebied? Dan geldt een opzegtermijn van 1 maand. Vanaf het moment van afmelding wordt nog 1 maand abonnementsgeld in rekening gebracht.

19. Geschillen en toepasselijk recht

- 19.1. Heeft de Afnemer een klacht over hoe onze Overeenkomst tot stand komt of uitgevoerd wordt? Dan dient de Afnemer deze klacht eerst schriftelijk of digitaal aan SKV toe te sturen.
- 19.2. Indien de Afnemer een consument is en het niet eens is met de afhandeling van de klacht, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie NLconnect Internet TV en Bellen. Dat kan alleen binnen 12 maanden nadat het meningsverschil is ontstaan. Voor het indienen van een geschil bij de Geschillencommissie is klachtenrecht verschuldigd.
- 19.3. De Geschillencommissie NLconnect Internet TV en Bellen behandelt meningsverschillen volgens een reglement. Op verzoek verstrekt SKV dit reglement aan Afnemer. De Geschillencommissie NLconnect Internet TV en Bellen is bereikbaar via:
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
of via de website degeschillencommissie.nl.
- 19.4. De Afnemer heeft ook het recht om het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter. Op alle Overeenkomst met SKV is het Nederlands recht van toepassing.
- 19.5. SKV behoudt zich het recht voor om een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie NLconnect Internet TV en Bellen of naar de rechter. Als SKV kiest voor de Geschillencommissie, wordt Afnemer hierover schriftelijk of digitaal geïnformeerd. SKV zal Afnemer dan vragen of hij instemt met de behandeling van het geschil door de Geschillencommissie.

Bijlage 1 Aanvullende Voorwaarden SKV – Smartcards *(Deze aanvullende voorwaarden maken onderdeel uit van de Algemene Voorwaarden SKV 2025)*

2025

1. Inleidende bepalingen

Deze voorwaarden zijn van toepassing op het gebruik van de Smartcards binnen de dienstverlening van SKV.

2. Aanschaf en gebruik

- Voor het afnemen van Pluspakketten via DVB-C (coax) is een smartcard nodig
- Voor het aanschaffen van een smartcard wordt eenmalig een bedrag per smartcard in rekening gebracht
- Voor de eerste smartcard waarop Afnemer een plus pakket of pakketten afneemt, betaalt de Afnemer maandelijks het bij dat pakket of pakketten afgesproken tarief
- Voor de extra smartcard betaalt u per maand een extra tarief, hiermee kunt u de plus pakketten dupliceren op een extra smartcard.
- De Afnemer kan maximaal vier smartcards afnemen
- SKV verstrekt geen apparatuur die het gebruik van een smartcard mogelijk maken, zoals een TV-ontvanger en/of CI+module. Dit is onderdeel van de Afnemer zijn eigen TV-apparatuur en voor rekening van Afnemer.

3. Beperkingen gebruik Smartcard

- Met de dienst 'smartcard' kan de Afnemer de Programma's behorende bij de door hem afgenomen plus pakket(ten) bekijken met een geschikte digitale ontvanger.
- Het is de Afnemer niet toegestaan een smartcard te gebruiken op een ander dan het bij de SKV bekende adres van de Afnemer.
- Het is niet toegestaan een smartcard aan derden ter beschikking te stellen of te (doen laten) gebruiken op een ander adres dan het adres van Afnemer.
- Afnemer is gehouden SKV onmiddellijk in kennis te stellen van verlies, diefstal of ontvreemding van een smartcard.

4. Controle en sancties

- SKV is gerechtigd te controleren of de smartcard wordt gebruikt volgens de deze algemene voorwaarden, met inachtneming van de privacywetgeving.
- Indien de Afnemer deze voorwaarden overtreedt, is de Afnemer een direct opeisbare boete van € 500,- per overtreding aan de SKV verschuldigd zijn.
- SKV heeft daarnaast het recht om de Overeenkomst te beëindigen en aanvullende schadevergoeding te vorderen.

5. Wijzigingen

SKV behoudt zich het recht voor een smartcard te wijzigen en/of in te trekken indien de Afnemer de Algemene voorwaarden, deze Aanvullende Voorwaarden of overtreedt of andere toepasselijke regels overtreedt, of indien zwaarwegende omstandigheden dit noodzakelijk maken.

Bijlage 2 FAIR USE POLICY VOOR INTERNET EN TELEFONIE (Deze Fair Use Policy maakt onderdeel uit van de Algemene Voorwaarden SKV 2025)

Versie 16 september, in werking per 1 september 2013

1. Inleiding

- SKV hanteert een Fair Use Policy (afgekort tot FUP) voor de internet- en telefonieabbonementen.
- Deze abonnementen zijn bestemd voor particulier gebruik.
- De FUP begeleidt het gebruik van de Diensten, waarbij voor internet de hoeveelheid dataverkeer en voor telefonie de gespreksduur en het aantal belminuten relevant kan zijn.
- De FUP beschrijft welke mate van gebruik als normaal kan worden beschouwd en welke maatregelen SKV kan nemen bij afwijkend gebruik.
- Onder normale omstandigheden ontstaan geen problemen zoals netwerkoverbelasting of hoge kosten.
- Als dergelijke problemen door een Afnemer worden veroorzaakt, dan kan SKV contact met de Afnemer opnemen om te adviseren over een ander abonnement of over aanvaardbaar gebruik van het abonnement.

2. Doel van de FUP

- De Fair Use Policy beschrijft zo duidelijk mogelijk welke mate van gebruik aanvaardbaar is voor SKV en welke maatregelen SKV neemt bij afwijkend gebruik.
- De FUP vormt een onderdeel van de Algemene Voorwaarden van SKV. Indien nodig kan SKV de FUP aanpassen, waarbij wijzigingen tijdig bekend worden gemaakt aan Afnemer.

3. FUP en internet

- Overbelasting van het netwerk en overlast voor andere Afnemers kan ontstaan door individuele Afnemers die extreem veel dataverkeer gebruiken dan andere Afnemers.
- In eerste instantie zal SKV de Afnemer hierover benaderen en adviseren het gebruik aan te passen.
- Als de Afnemer een dergelijk advies niet opvolgt dan kan SKV de toegang (tijdelijk) blokkeren of kosten in rekening brengen.
- SKV past dergelijke maatregelen pas toe als uiterste middel.

4. FUP en telefonie

- Bij het telefonie abonnement Onbeperkt Bellen kan altijd, gratis dan wel onbeperkt gebeld worden naar vaste nummers in Nederland en de EU* en mobiele nummers in Nederland.
- Bellen naar 0900 of andere betaalde service wordt in rekening gebracht op basis van de huidige tarieven van SKV en valt dus niet binnen de Onbeperkt Bellen bundel.
- De FUP is bedoeld om ervoor te zorgen dat het gebruik binnen de redelijke grenzen blijft, zodat:
 - Overbelasting van het netwerk wordt voorkomen
 - Overlast voor andere Afnemers wordt vermeden
 - De kosten voor SKV beheersbaar blijven
- 'Gratis' en 'onbeperkt' betekent hier, dat de abonnee bij niet extreem gebruik van telefonie niet wordt belemmerd in het gebruik. De meeste abonnees gebruiken hun verbinding zo

dat er geen overbelasting van het netwerk, overlast voor andere abonnees of zeer hoge kosten voor SKV ontstaan.

- SKV baseert zich hierbij op de gespreksduur en aantal belminuten per maand. Het gaat hier om het bellen naar vaste nummers in Nederland en Europa* en mobiele nummers in Nederland. De Afnemer kan de belgegevens inzien op de persoonlijke pagina van SKV
- Indien het gebruik extreem hoog is, zal SKV:
 - Eerst contact opnemen met betreffende Afnemer om gebruik te bespreken
 - Bij uitblijvend aangepast gebruik, de telefoniedienst (tijdelijk) blokkeren of extra kosten in rekening brengen. Gemaakte kosten blijven verschuldigd.
- SKV past deze maatregelen pas toe als uiterste middel en zal de Afnemer hierover informeren.
- Bedrijfsmatig gebruik van Onbeperkt Bellen is niet toegestaan, bijvoorbeeld door:
 - Callcentra;
 - Belhuizen;
 - Of andere organisaties die tegen betaling telefoniediensten aanbieden.
- Het is afnemer ook niet toegestaan om derden, al dan niet tegen betaling, structureel gebruik te laten maken van een dienst.

5 Afsluitende bepaling

- De beoordeling van wat als afwijkend gebruik wordt beschouwd, ligt volledig bij SKV.
- De toepassing van maatregelen onder deze FUP beperkt niet het recht van SKV om schadevergoeding te vorderen als sprake is van geleden schade.

*

De Europese landen in de Onbeperkt Bellen bundel die inbegrepen zijn worden gecommuniceerd op de website van SKV

Bijlage 3 Afschrijvingstabel bruikleenapparatuur

SKV - Afschrijvingstabel bruikleenapparatuur

versie jan.2025



Bruikleenapparatuur dient bij einde abonnement weer ingeleverd te worden bij SKV.

Indien bruikleenapparatuur na einde abonnement niet binnen 14 dagen wordt ingeleverd wordt het volgende in rekening gebracht. Leeftijd wordt bepaald vanaf datum uitgifte apparaat tot einddatum abonnement.

Van toepassing op bruikleenapparatuur:

Nieuwwaarde/vervangingswaarde:

Modems (Genexis of anders)	€	125,00
Routers (Fritzbox 7530/7530AX/7590 of anders)	€	125,00
Repeaters (Fritzrepeater 1200/1200AX of anders)	€	70,00
Settopboxen (TV2GO)	€	125,00

<u>Leeftijd (uitgifte - einde abo)</u>	<u>Berekeningsmethodiek</u>	<u>Discount Rate</u>	<u>Restwaarde apparaten € 125</u>	<u>Restwaarde apparaten € 70</u>
0-6 maanden	100,00%		€ 125,00	€ 70,00
7-12 maanden	93,75%	6,25	€ 117,19	€ 65,63
13-18 maanden	87,50%	12,50	€ 109,38	€ 61,25
19-24 maanden	81,25%	18,75	€ 101,56	€ 56,88
25-30 maanden	75,00%	25,00	€ 93,75	€ 52,50
31-36 maanden	68,75%	31,25	€ 85,94	€ 48,13
37-42 maanden	62,50%	37,50	€ 78,13	€ 43,75
43-48 maanden	56,25%	43,75	€ 70,31	€ 39,38
49-54 maanden	50,00%	50,00	€ 62,50	€ 35,00
55-60 maanden	43,75%	56,25	€ 54,69	€ 30,63
61-66 maanden	37,50%	62,50	€ 46,88	€ 26,25
67-72 maanden	31,25%	68,75	€ 39,06	€ 21,88
73-78 maanden	25,00%	75,00	€ 31,25	€ 17,50
79-84 maanden	18,75%	81,25	€ 23,44	€ 13,13
85-90 maanden	12,50%	87,50	€ 15,63	€ 8,75
91-96 maanden	6,25%	93,75	€ 7,81	€ 4,38
97+ maanden	0,00%	100,00	€ -	€ -