



# Propositievoorwaarden

## Alles-in-1

Oktober 2018, versie 1.2

Delta is de handelsnaam van DELTA Fiber Nederland B.V. en van enkele groepsmaatschappijen. DELTA Fiber Nederland B.V. is een besloten vennootschap met statutaire zetel in Middelburg en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 22051676. DELTA Fiber Nederland B.V. is de moedermaatschappij van DELTA Mobiel B.V. en DELTA Kabelcomfort Netten B.V..

Voor verdere informatie zie [www.delta.nl](http://www.delta.nl)

# Inhoud

## HOOFDSTUK 1

### ALGEMEEN

1.	Inleiding	4
2.	Voorwaarde voor Alles-in-1	4
3.	Looptijd en opzeggen	4
4.	Facturatie	5
5.	Overstappen voor Alles-in-1	5
6.	Ter beschikking gestelde apparatuur	5
7.	Compensatie bij storingen	7
8.	Wijzigingen en redenen wanneer u ondanks de wijziging niet kosteloos kan opzeggen	6
9.	Monteursdiensten	6

## HOOFDSTUK 2

### PRODUCTVOORWAARDEN TELEVISIE

1.	Productopbouw televisiediensten	8
2.	Digitale televisie en radio	8
2.1	TV Basis	8
2.2	Losse diensten	9
2.3	Smartcards	9
2.4	Zenderoverzicht en wijzigingen daarvan	10
2.5	Digitale TV-apparatuur	10
3.	Interactieve televisie en radio	10
3.1	Interactieve TV	10
3.2	De Interactieve TV-ontvanger	11
3.2.1	Interactieve TV-ontvanger	11
3.2.2	Installatie van de Interactieve TV-ontvanger	12
3.3	Interactieve TV: Waar heb ik rekening mee te houden	12
3.3.1	Diensten van andere bedrijven	12
3.3.2	Contentdiensten	13
3.3.3	Andere zaken die we van u vragen	14
4.	Zakelijk gebruik Interactieve TV	14

## HOOFDSTUK 3

### PRODUCTVOORWAARDEN INTERNET

15

1.	Productopbouw internetdiensten	15
2.	Internettoegang via de kabel	15
2.1	Internet snelheid	15
2.2	Losse diensten	16
2.2.1	WifiSpots	16
2.2.1.1	Algemeen	18
2.2.1.2	WifiSpots aan/uitzetten	16
2.2.2	E-mail	17
2.2.3	E-mailscan	17
2.2.3.1	Algemeen	17
2.2.3.2	Hoe werkt E-mailscan op @zeelandnet.nl	17
2.2.4	Spamfilter	17
2.2.4.1	Algemeen	17
2.2.4.2	Instellingen	18
2.2.5	Surffilter	18
2.2.5.1	Algemeen	18
2.2.5.2	Voorwaarden	18
2.2.5.3	Het gebruik	19
2.2.5.4	Ongewenste site?	19
3.	Beleid en andere relevante voorwaarden	19
3.1	Netneutraliteit bij Delta	19
3.2	Fair Use policy	19
3.2.1	Algemeen	19
3.2.2	Fair Use Policy	20
3.3.	Notice and Take Down	20

## HOOFDSTUK 4

### PRODUCTVOORWAARDEN VASTE TELEFONIE

21

1.	Productopbouw Vaste Telefoon diensten	21
2.	Belbundels	21
2.1	Looptijd en opzeggen	21
2.2	Gesprekskosten	22
2.3.	Fair Use Policy	22
3.	Nummertoekening, overstappen	23
4.	Tarieven en gebruik	23
5.	Handelen van Delta bij telefonische overlast	24
6.	Handleiding Vaste Telefoon	24
7.	Extra telefonie aansluiting	24

# HOOFDSTUK 1

## ALGEMEEN

### 1. Inleiding

- a. Deze Propositievoorwaarden zijn van toepassing als u een abonnement (een overeenkomst voor het geregeld afleveren van diensten en/of producten) afsluit die betrekking heeft op onze Alles-in-1 dienst(en). Deze Propositievoorwaarden zijn aanvullend op onze [Algemene Voorwaarden](#).
- b. De Alles-in-1 producten van Delta, bestaan uit de producten Televisie, Internet en Vaste Telefonie. De op deze producten toepasselijke Productvoorwaarden vindt u voor Televisie in hoofdstuk 2 en voor Internet vindt u ze in hoofdstuk 3. Voor Vaste Telefonie vindt u de Productvoorwaarden in hoofdstuk 4.
- c. Alle begrippen die beginnen met een hoofdletter, die wij in deze Propositievoorwaarden gebruiken, leggen wij zoveel mogelijk in deze Propositievoorwaarden uit. Het kan echter zijn dat een begrip met een hoofdletter in de Algemene Voorwaarden en/of de Productvoorwaarden wordt uitgelegd.
- d. In geval van strijdigheid tussen de Propositievoorwaarden, de Productvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden, prevaleren deze Propositievoorwaarden. Daarna zijn de Productvoorwaarden en tot slot de Algemene Voorwaarden van toepassing. Als Productvoorwaarden onderling tegenstrijdig zijn, prevaleren de Productvoorwaarden die een onderwerp het meest expliciet regelt.
- e. Het kan zijn dat op deze dienst ook aanvullend actievoorwaarden van toepassing zijn, afhankelijk van het moment van bestellen. Kijk voor alle relevante actievoorwaarden op onze [website](#).
- f. Actuele prijzen en specificaties van de Alles-in-1 diensten, vindt u op onze [website](#).

### 2. Voorwaarde voor Alles-in-1

- a. Voor Alles-in-1 is het noodzakelijk dat wij u fysiek aansluiten op ons eigen elektronisch communicatienetwerk, de zogenaamde connectiviteitsdienst. Een derde kan die connectiviteitsdienst voor deze dienst dus niet aan u leveren.

### 3. Looptijd en opzeggen

- a. U gaat een abonnement aan voor Alles-in-1 voor één (1) jaar of twee (2 jaar), dat ingaat op de datum dat alle diensten beschikbaar zijn.
- b. Als u niet opzegt, zetten we de looptijd van het abonnement na de initiële contractperiode om in onbepaalde tijd. U kunt dan maandelijks opzeggen, rekening houdend met een maand opzegtermijn.

## 4. Facturatie

- a. De Alles-in-1-abonnementsprijs is inclusief het abonnement voor het product Televisie, dat u maandelijks via de maandnota van Delta Kabelcomfort betaalt.
- b. Betaling van Alles-in-1 gecorrigeerd met het abonnement voor Televisie incasseren wij maandelijks automatisch. U vindt de factuur in MijnDelta.

## 5. Overstappen voor Alles-in-1

- a. Bij de meeste aanbieders heeft u een opzegtermijn van een maand, als u al langer dan een jaar klant bent. Het is belangrijk dat de einddatum van uw huidige abonnement aansluit op, of ligt vóór, de begindatum van uw nieuwe abonnement. Hiermee voorkomt u dubbele kosten. De voorwaarden kunnen per product en/of per aanbieder verschillen. Het is mogelijk dat u uw huidige aanbieder een afkoopsom moet betalen, als u het abonnement vóór het einde van de contractdatum beëindigt. Informeer naar de voorwaarden bij uw huidige aanbieder.
- b. Bij een overstap naar Delta is het mogelijk uw huidige telefoonnummer te behouden. Hoe u met uw Vaste Telefonie-dienst overstapt, leest u in de Productvoorwaarden Vaste Telefonie.
- c. U moet zelf het internet-of televisieabonnement beëindigen bij uw huidige aanbieder (meestal per de datum van overzetting van het telefoonnummer), eventuele extra abonnementen moet u zelf opzeggen.

## 6. Ter beschikking gestelde apparatuur

- a. Wij geven u in het kader van de Alles-in-1 dienst een wifimodem in bruikleen. Indien u aanvullend gebruik maakt van de Interactieve TV-ontvanger, verhuren wij dat apparaat aan u.
- b. In de Algemene Voorwaarden staat vermeld hoe u met de aan u ter beschikking gestelde apparatuur om dient te gaan.

## 7. Compensatie bij storingen

- a. Wij bieden een compensatieregeling bij storingen die wettelijk geldt voor alle openbare elektronische communicatiediensten. Op onze [website](#) leest u hoe wij omgaan met compensatie bij storingen.
- b. De compensatieregeling is van toepassing op de producten Internet, TV Basis (radio en televisie) en Vaste Telefonie. Als slechts één product van de bundel van producten gestoord wordt, dan heeft u recht op een compensatie voor de gehele bundel van producten.
- c. Voor het product Televisie geldt de compensatieregeling niet voor extra zenderpakketten, Interactieve TV-functionaliteiten (zoals, Programma Gemist, Begin Gemist, Opnemen en Live pauzeren), de Interactieve TV-ontvanger en de Delta TV-app.

- d. Voor het product Vaste Telefonie geldt de compensatieregeling niet voor belbundels.
- e. Voor het product Internet geldt de compensatieregeling niet voor WifiSpots, E-mail, E-mailscan, Spamfilter en Surffilter.

## 8. Wijzigingen en redenen wanneer u ondanks de wijziging niet kosteloos kan opzeggen

- a. Wij mogen deze Propositievoorwaarden, onze Alles-in-1 diensten (waaronder ook het zenderaanbod) en tarieven altijd eenzijdig veranderen. Bij verandering informeren wij u minimaal één maand vooraf, schriftelijk of digitaal.
- b. U heeft het recht uw abonnement op onze Alles-in-1 diensten kosteloos gedurende de looptijd van uw abonnement op te zeggen, als de dienst door een wijziging wezenlijk afwijkt van wat we overeen zijn gekomen en de wijziging ook objectief gezien voor u nadelig uitpakt.
- c. Wij hebben het recht wat betreft de losse diensten die u zelf kunt toevoegen aan de Alles-in-1 propositie, om die losse diensten te wijzigen of die losse diensten te beëindigen, zonder dat deze wijzigingen ertoe leiden dat u kosteloos uw Alles-in-1 abonnement kunt beëindigen. U kunt natuurlijk wel uw abonnement op uw losse dienst kosteloos beëindigen indien de losse dienst door een wijziging wezenlijk afwijkt van wat we overeen zijn gekomen en objectief gezien voor u nadelig uitpakt.
- d. Als u als gevolg van een wijziging (anders dan een wijziging van een losse dienst) het abonnement op dat product wenst op te zeggen, dan heeft u daarmee ook het recht het gehele Alles-in-1 abonnement kosteloos te beëindigen.
- e. Specifiek voor het product Televisie spreken wij met u af dat als wij een zenderwijziging doorvoeren, dat dit niet altijd hoeft te betekenen dat de dienst voor u minder wordt. Op het moment dat wij een vergelijkbaar alternatief aanbieden voor een verdwenen zender, is onze aanname dat de dienst voor u niet minder wordt. Als u echter vindt dat voor uw specifieke situatie het alternatief objectief bekeken en daadwerkelijk leidt tot een verslechtering, zullen wij coulant zijn als u met redenen omkleedt uw abonnement opzegt.
- f. Omdat wij Interactieve televisie en radio als een losse dienst zien, is het ons toegestaan de functionaliteit en/of de inhoud van interactieve televisie of radio te wijzigen of te beëindigen zonder dat u dit het recht geeft uw abonnement op Alles-in-1 ten gevolge van die wijziging kosteloos op te zeggen. Let wel: de losse dienst kunt u natuurlijk wel (kosteloos) beëindigen. Het kan echter zijn dat het niet redelijk is als wij u niet dat recht op kosteloze beëindiging van het Alles-in-1 abonnement toe staan, bijvoorbeeld als u enkel nog maar televisie kijkt via interactieve televisie en onze (basis)dienst digitale televisie dus geen waarde meer voor u heeft.

## 9. Monteursdiensten

- a. Als u klant wordt, dan sluit de monteur in het kader van het product Televisie uw tv-toestel werkend aan op Digitale TV (met of zonder smartcard) of, als u daarvoor gekozen heeft, Interactieve TV (met Interactieve TV-ontvanger).
- b. Standaard sluit de monteur bij installatie één tv-toestel aan. Als u dat wilt, kan de monteur tegen meerwerkkosten ook andere tv-toestellen aansluiten.
- c. Bent u bestaande klant met een TV Basis-abonnement en schaft u nieuwe Digitale TV-apparatuur aan? Of neemt u een abonnement op de Interactieve TV-ontvanger? Dan gaan we er standaard van uit dat u zelf de installatie uitvoert. U kunt ook tegen eenmalige kosten een monteur de installatie laten verzorgen. Wij laten u, voordat u het aanvullend abonnement afsluit, weten welke kosten wij voor de monteur in rekening brengen.
- d. Als u klant wordt, dan sluit de monteur in het kader van het product Internet bij installatie één modem aan. Als u wilt, kan de monteur tegen meerwerkkosten ook meerdere modems aansluiten.
- e. Als u klant wordt, dan sluit de monteur in het kader van het product Vaste Telefonie bij installatie één telefoon aan. Als u wilt, kan de monteur tegen meerwerkkosten ook andere toestellen aansluiten.
- f. Bij storing van de Alles-in-1 dienst kunnen wij ook een monteur sturen. Hierbij geldt: ligt de oorzaak van de storing bij ons, dan brengen we u geen monteurskosten in rekening. Ligt de oorzaak van de storing aan de binnenhuisinstallatie van u als klant, dan brengen wij wel monteurskosten in rekening.
- g. Een overzicht van de monteurskosten en optionele kosten voor aanschaf van materiaal bij de monteur vindt u op onze [website](#).
- h. In alle situaties geldt dat de monteur geen boorwerkzaamheden verricht en geen kabels wegwerkt. In de Algemene Voorwaarden vindt u ook precies wat wel en niet inbegrepen is.

# HOOFDSTUK 2

## PRODUCTVOORWAARDEN TELEVISIE

### 1. Productopbouw televisiediensten

U kunt op volgende manieren televisie kijken bij Delta als onderdeel van de Alles-in-1 propositie:

- Analoge televisie en radio (tot 20 augustus 2018)
- Digitale televisie en radio
  - o Zonder smartcard
    - Met een modern tv-toestel met ingebouwde digitale tune
    - Met digitale ontvanger

U ontvangt het basispakket aan zenders

    - o Met smartcard
      - Met digitale tv-module (CI+): deze steekt u achterin uw tv-toestel
      - Met digitale ontvanger

U ontvangt het standaardpakket aan zenders (en kunt aanvullende zenders toevoegen)
- Interactieve televisie en radio
  - o Met de Interactieve TV-ontvanger van Delta
  - o Met Delta TV-app of via web

U ontvangt het standaardpakket aan zenders (en kunt aanvullende zenders toevoegen).

### 2. Digitale televisie en radio

#### 2.1 TV Basis

- a. Met TV Basis ontvangt u een pakket aan ongecodeerde digitale radio- en televisiezenders. Dit noemen we “Digitale TV zonder smartcard”. Het zenderpakket noemen wij in deze Productvoorwaarden “het Basispakket”.
- b. Als u TV Basis afneemt in combinatie met een smartcard voor Digitale TV, ontvangt u meer radio- en televisiezenders. U ontvangt ook de gecodeerde radio- en televisiezenders. Dit noemen we “Digitale TV met smartcard”. Het zenderpakket noemen wij “het Standaardpakket”.
- c. Als u TV Basis afneemt in combinatie met een Interactieve TV-ontvanger voor Interactieve TV en een internetabonnement van Delta (exclusief het internetabonnement TV & Internet Budget), ontvangt u minimaal hetzelfde zenderaanbod als het Standaardpakket.
- d. Om gebruik te kunnen maken van het Standaardpakket en eventueel nog aanvullende zenderpakketten, moet u zelf zorgen voor de benodigde apparatuur, zoals een digitale ontvanger of digitale tv-module (CI+) met smartcard.



## 2.2 Losse diensten

- a. Delta biedt bij haar product Televisie losse diensten aan. Deze losse diensten zijn aanvullend op het product Televisie en kunnen niet los van het product Televisie worden afgenomen. Het is aan u ervoor kiezen een losse dienst wel of niet af te nemen. Voor sommige diensten moet u betalen.
- b. Delta biedt onder andere de volgende losse diensten aan:
  - extra zenderpakketen;
  - Video on Demand;
  - Interactieve TV;
  - huur van de Digitale TV-Ontvanger.
- c. Met de Video on Demand-dienst kunt u aanvullend nog series of films bestellen en kijken. Daarvoor moet u nog wel een aparte overeenkomst met ons en/of een derde partij aan te gaan, voordat u de serie of film kunt kijken.

## 2.3 Smartcards

- a. Om het Standaardpakket te kunnen ontvangen als onderdeel van de dienst Digitale TV, heeft u per tv-toestel een smartcard nodig. Deze smartcard maakt onderdeel uit van ons Startpakket Digitale TV en is eenmalig aan te schaffen bij onze dealers of via onze webshop.
- b. U mag van ons maximaal drie smartcards koppelen aan uw abonnement, waardoor u uw abonnement(en) op drie tv-toestellen binnen uw huishouden of bedrijf kunt ontvangen. U kunt uw smartcards koppelen en beheren via MijnDelta. Wilt u een vierde tv-toestel in uw huishouden of bedrijf voorzien van digitaal signaal, dan heeft u ook daar een nieuwe smartcard voor nodig. U kunt deze vierde smartcard niet toevoegen aan de eerder gekoppelde bundel van drie smartcards. U moet dan voor uw vierde smartcard een nieuw abonnement op extra zenderpakket(ten) afnemen. Voor dat nieuwe abonnement heeft u ook weer de mogelijkheid drie smartcards te koppelen.
- c. Elke smartcard moet geregistreerd worden op uw naam. De smartcard is strikt persoonlijk. U mag deze niet aan anderen geven, zodat zij die smartcard kunnen gebruiken. Wanneer uit controle blijkt dat u misbruik maakt door smartcards te delen met anderen, zijn wij gerechtigd een boete in rekening te brengen van € 500,-.
- d. Onze smartcards werken alleen op apparatuur die daarvoor volgens ons geschikt is. Op onze [website](#) vindt u de tv-toestellen en digitale tv-ontvangers die geschikt zijn voor onze smartcards.
- e. De smartcard stellen wij u – mogelijk tegen een vergoeding – ter beschikking en is en blijft ons eigendom.
- f. Ondanks het feit dat wij de smartcard leveren, zijn niet wij, maar is de fabrikant van het tv-toestel verantwoordelijk voor de werking van een tv-toestel die volgens ons geschikt is voor onze smartcard. Het kan bijvoorbeeld zijn dat een fabrikant software-instellingen wijzigt, waardoor de smartcard niet meer werkt.
- g. Als het probleem in de smartcard ligt, stellen wij gratis een nieuwe ter beschikking.

## 2.4 Zenderoverzicht en wijzigingen daarvan

- a. Een actueel en volledig overzicht van de door ons te leveren radio- en televisiezenders kunt u vinden op onze [website](#). Ook kunt u een gedrukt exemplaar opvragen via onze Klantenservice.
- b. Wij kunnen de samenstelling van de zenderpakketten wijzigen, het aantal zenders vergroten of dat verkleinen.
- c. Als wij het zenderoverzicht wijzigen dan wel verkleinen, maken wij dat zo snel mogelijk bekend. Dit kunnen wij op verschillende manieren doen. Bijvoorbeeld door u persoonlijk te informeren per brief of e-mail, maar ook door een aankondiging in onze Nieuwsbrief, een melding op onze website en via een melding op de zender zelf.

## 2.5 Digitale TV-apparatuur

- a. Om onze televisiediensten ongestoord te kunnen ontvangen, moet uw tv-toestel daarvoor geschikt zijn. Op onze [website](#) vindt u welke tv-toestellen en digitale tv-ontvangers geschikt zijn. Sommige (wat oudere) tv-toestellen of digitale ontvangers zijn niet (goed) geschikt voor alle digitale diensten. Staat het merk en/of type tv-toestel niet op onze website? Dan kunnen we niet garanderen dat u ongestoord alle televisiediensten kunt ontvangen.
- b. Om Digitale TV zonder smartcard te kijken, heeft u een tv-toestel nodig met een ingebouwde digitale (DVB-C) tuner. De meeste moderne tv-toestellen beschikken hier standaard over. Raadpleeg eventueel de handleiding van uw toestel. Als uw toestel geen ingebouwde digitale tuner heeft, kunt u altijd een losse digitale ontvanger aansluiten op uw tv-toestel voor digitale ontvangst.
- c. U kunt de dienst op meerdere televisietoestellen ontvangen, maar daar heeft u wellicht extra apparatuur voor nodig, bijvoorbeeld digitale tv-ontvangers of CI+ modules en smartcards. Deze apparatuur kunnen wij u, eventueel tegen een vergoeding, ter beschikking stellen.
- d. Wij zijn gerechtigd de software die aanwezig is in de digitale tv-apparatuur te actualiseren. U moet, als wij dat aan u vragen, daar uw medewerking aan verlenen. Mogelijke verstoringen van het kijkgenot proberen wij hierbij tot het minimum te beperken.

# 3. Interactieve televisie en radio

## 3.1 Interactieve TV

- a. Het Interactieve TV-aanbod bestaat uit televisiediensten die wij via het internetsignaal leveren. Hiermee zijn interactieve toepassingen mogelijk. Voorbeelden van interactieve toepassingen zijn: live tv kijken via app en web, live tv pauzeren, programma's terugkijken via de gids, programma's herstarten vanaf het begin en programma's opnemen.
- b. Om gebruik te kunnen maken van Interactieve TV is een internetabonnement van Delta verplicht. Welke interactieve toepassingen u kunt gebruiken, is afhankelijk van het type internetabonnement. Kijk hiervoor op onze [website](#).
- c. Welke interactieve toepassingen u kunt gebruiken per zender of programma hangt ook af van welke toestemming wij hebben gekregen van de aanbieder van die programma's. Soms stelt een aanbieder nadere voorwaarden, bijvoorbeeld dat het programma niet mag worden opgenomen of dat vooruit spoelen niet is toegestaan.

- d. Om gebruik te kunnen maken van Interactieve TV moet u beschikken over een Delta-account, waaraan uw klantgegevens zijn gekoppeld. Met dit Delta-account logt u in op Interactieve TV. U kunt uw Delta-account aanmaken op onze [website](#).
- e. U kunt Interactieve TV gebruiken op uw laptop, smartphone of tablet, zolang deze voldoen aan de gestelde minimale systeemvereisten. Download voor gebruik op smartphone of tablet de Delta TV-app vanuit de App Store (iOS) of vanuit Google Play (Android) of ga voor gebruik op laptop/PC in uw browser naar onze [website](#).
- f. U kunt Interactieve TV ook gebruiken op uw tv-scherm (uw eerste scherm zagezegd), door voor een aanvullend bedrag de Delta Interactieve TV-ontvanger te huren van Delta. Per tv-toestel heeft u een aparte Delta Interactieve TV-ontvanger nodig.
- g. U kunt Interactieve TV ook gebruiken in het buitenland, zolang u zich maar binnen de Europese Unie bevindt.
- h. Het aantal zenders dat u kunt bekijken is afhankelijk van welk televisie-abonnement u afneemt.
- i. Voor apps die wij via ons eigen platform of platformen van derden aanbieden, gelden aparte gebruiksvoorwaarden. Die gebruiksvoorwaarden worden u aangeboden ter acceptatie voordat u een app installeert of gebruikt.

## 3.2 De Interactieve TV-ontvanger

### 3.2.1 Interactieve TV-ontvanger

- a. Om Interactieve TV ook te gebruiken op uw tv-scherm (uw eerste scherm zagezegd) kunt u de Delta Interactieve TV-ontvanger van ons huren. Daarvoor gaan wij met u een specifieke overeenkomst aan. Dit noemen wij voor dit onderdeel van onze televisiediensten “de Huurdienst”. U kunt met de Huurdienst op uw televisie gebruikmaken van de functionaliteiten van Interactieve TV van Delta. Daarnaast ontsluiten wij met de Huurdienst ook nieuwe functionaliteiten die daar los van staan. Die nieuwe functionaliteiten noemen wij voor deze Productvoorwaarden “Interactieve TV Extra”.
- b. Wilt u weten wat precies mogelijk is met de Delta Interactieve TV-ontvanger en wat de Huurdienst en Interactieve TV Extra inhouden? Of welke diensten nu precies onderdeel uitmaken van Interactieve TV van Delta? Kijk op onze [website](#).
- c. Bij de Delta Interactieve TV-ontvanger hoort een afstandsbediening. Alleen hiermee is de ontvanger te bedienen. De Delta Interactieve TV-ontvanger en afstandsbediening, samen de “Ontvanger” genoemd, verhuurt Delta aan u. U betaalt voor de duur van het abonnement een maandbedrag aan ons. Na afloop van het abonnement stuurt u de Ontvanger terug aan Delta.
- d. De hoogte van de huur en de periode dat u de Ontvanger huurt, komen wij samen overeen bij de totstandkoming van het abonnement.
- e. Interactieve TV van Delta en Interactieve TV Extra leveren wij via een internetverbinding. Als u gebruikmaakt van een internetverbinding van Delta, is dit het domein waarvoor wij verantwoordelijk zijn. De Ontvanger zelf is ook onze verantwoordelijkheid en betreft dus ook ons domein. U kunt Interactieve TV ook gebruiken via een andere internetverbinding, vast of draadloos, zolang u zich binnen de EU bevindt. Wij zijn echter niet verantwoordelijk voor de internetverbinding van een andere aanbieder en kunnen daardoor een goede werking niet garanderen.

- f. U kunt er zelf ook wat aan doen om de dienst goed te laten functioneren, waar u gebruik van kan maken met de Interactieve TV-ontvanger. Bijvoorbeeld door alleen de door ons geadviseerde (bekabelde of draadloze) verbindingen tussen het modem en de Ontvanger te gebruiken en om tips en andere aanwijzingen zo goed mogelijk op te volgen.
- g. Wij kunnen updates gebruiken om onze diensten te verbeteren of verder te ontwikkelen en om Interactieve TV Extra aan het aanbod toe te voegen, zoals nieuwe apps en nieuwe functionaliteiten. U gaat ermee akkoord dergelijke updates te ontvangen als onderdeel van het gebruik van de dienst. U gaat er ook mee akkoord dat de implementatie van dergelijke updates de beschikbaarheid van de dienst (tijdelijk) kan beïnvloeden.
- h. De Ontvanger is ons eigendom. Wij hebben deze duidelijk gemerkt met ons logo en onze naam. U moet met de Ontvanger zo omgaan als dat u met uw eigen apparatuur omgaat. In ieder geval moet u zorgvuldig met onze apparatuur omgaan.
- i. Als de Ontvanger kapot is en vervangen moet worden, kunt u contact met ons opnemen over wat u moet doen met de Ontvanger. U heeft altijd de mogelijkheid om de Ontvanger kosteloos naar ons op te sturen of bij ons kantoor af te leveren. U ontvangt kosteloos een nieuwe Ontvanger. Wij behouden ons wel het recht voor kosten voor vervanging en verzending in rekening te brengen als u niet op een juiste manier met de Ontvanger bent omgegaan.
- j. Eindigt uw abonnement, of herroept u het en bezit u nog onze Ontvanger? Dan moet u de Ontvanger veertien kalenderdagen na het verstrijken van de einddatum onbeschadigd aan ons terugsturen.

### 3.2.2 Installatie van de Interactieve TV-ontvanger

- a. U ontvangt de Ontvanger zo snel mogelijk na de totstandkoming van het abonnement. U kunt de Ontvanger dan zelf direct aansluiten met behulp van de bijgeleverde handleiding. Heeft u hulp nodig? Neem dan contact op met onze klantenservice voor ondersteuning.
- b. Als u wilt, laten we een monteur bij u langskomen. Delta heeft de mogelijkheid om u aan te bieden dat de monteur de installatie kosteloos verzorgt. Als dit het geval is, komen wij dat met u in het kader van het abonnement overeen. Als wij de monteur kosteloos beschikbaar stellen, geldt wel dat als u vier weken na de totstandkoming van het abonnement nog geen gebruik heeft gemaakt van het aanbod, dit komt te vervallen. Als wij u geen gratis monteur aanbieden, dan brengen wij u een nader overeen te komen bedrag in rekening als u toch van een monteur gebruik wilt maken.
- c. Als u de Ontvanger zelf wenst te installeren en u komt er toch niet uit, dan horen we dat graag van u. Wij komen dan bij u langs om u te helpen en vertellen u vooraf welke kosten wij daarvoor in rekening brengen.
- d. U moet ruimte creëren, zodat de Ontvanger geïnstalleerd kan worden en u moet zorgen voor een aansluiting voor elektriciteit en de levering daarvan. Als de batterijen in de afstandsbediening leeg zijn, kunt u deze op eigen kosten vervangen.

## 3.3 Interactieve TV: Waar heb ik rekening mee te houden

### 3.3.1 Diensten van andere bedrijven

- a. Soms gebruiken wij diensten van derden, bijvoorbeeld als u van een bepaald (of betaald) deel van de diensten gebruik wilt maken, of omdat het technisch noodzakelijk is. Daarbij kunnen die derden aanvullende voorwaarden van toepassing verklaren en u vragen

die te accepteren. Op deze manier bent u bijvoorbeeld in staat om op uw “eerste scherm” of uw tablet overeenkomsten aan te gaan met een derde om een film of een serie van die derde te bekijken. Soms moet u toestemming geven om een bepaald programma te gebruiken, wil de dienst optimaal werken.

- b. Delta aanvaardt geen verantwoordelijkheid en/of aansprakelijkheid met betrekking tot de overeenkomsten die u met derden aangaat. Wel laten wij u, waar mogelijk, voorafgaand weten dat u – buiten Delta om – een overeenkomst met een derde partij aangaat.

### 3.3.2 Contentdiensten

- a. Als onderdeel van de dienst worden u media- en informatiediensten, hierna te noemen “Contentdiensten”, geleverd. Deze leveren wij of derden. Op die Contentdiensten rusten mogelijk intellectuele eigendomsrechten van onszelf of die van derden. Die rechten moet u altijd respecteren. Dat betekent onder andere dat u de Contentdiensten alleen afneemt voor eigen gebruik.
- b. Wij hebben het recht om van tijd tot tijd de inhoud en vorm van de Contentdiensten te veranderen. Dat kan zelfs zonder dat wij u hiervoor om toestemming vragen. Het kan ook zijn dat de eigenaar van de Contentdienst de inhoud wijzigt, toegang aan u weigert of de inhoud in het geheel verwijdert, bijvoorbeeld op verzoek van derden, of omdat de Contentdienst commercieel niet meer haalbaar is. Ook behouden we het recht Contentdiensten toe te voegen of te verwijderen uit het aanbod. Dit geeft u niet het recht om het abonnement te beëindigen.
- c. Het kan zijn dat u door het gebruik van de Contentdiensten blootgesteld wordt aan inhoud die u aanstootgevend of onfatsoenlijk vindt. In dat opzicht stemt u ermee in dat u de Contentdiensten op eigen risico gebruikt.
- d. Aanvullend daarop gelden de volgende verboden:
- U mag de Contentdiensten niet verveelvoudigen of openbaar maken of er afgeleide werken van maken.
  - Het is u in het bijzonder niet toegestaan om de intellectuele eigendomsrechten van ons of derden op die Contentdiensten te schenden. Dat is onder meer (maar niet beperkt tot) het geval door het zonder toestemming van die rechthebbenden kopiëren, vermenigvuldigen of distribueren van films, muziek, et cetera, dan wel door het verrichten van (technische) handelingen en/of het aanbrengen van veranderingen aan de Ontvanger.
  - U mag niet proberen toegang te krijgen tot de Contentdiensten, anders dan via de Ontvanger of het softwareprogramma waarmee we uw apparaat toegang tot die dienst geven.
  - U mag de Contentdiensten (en de verbindingen en/of servers waarmee deze verbonden zijn) niet verstoren.
- e. Het is niet toegestaan om de intellectuele eigendomsrechten van derden te schenden, onder meer (maar niet beperkt tot) i) door het zonder toestemming van die rechthebbenden kopiëren, vermenigvuldigen of distribueren van programma’s, films, muziek, et cetera, die een (digitale) televisiedienst bevat, dan wel ii) door het verrichten van (technische) handelingen en/of veranderingen aan de apparatuur die wij u ter beschikking stellen.
- f. Ten overvloede melden we nogmaals dat het u niet is toegestaan om de intellectuele eigendomsrechten van de content die u met de Ontvanger of het softwareprogramma

waarmee we uw apparaat toegang tot die content geven tot u kunt nemen, zonder toestemming van die rechthebbenden te kopiëren, vermenigvuldigen of te distribueren.

### 3.3.3 Andere zaken die we van u vragen

- a. Aanvullend op wat hierboven en in de Algemene Voorwaarden staat, vragen wij ook het onderstaande van u.
  - De redelijke instructies die wij u geven in het kader van de dienst kunnen wij u ook voorafgaand aan het gebruik van Interactieve TV geven.
  - U mag de Ontvanger niet aan anderen dan Delta of door haar aangewezen personen ter beschikking stellen en/of overdragen.

## 4. Zakelijk gebruik Interactieve TV

- a. Voor het zakelijk gebruik van televisie- en radioprogramma's (in onder meer openbare ruimtes) is een aanvullende licentie vereist. Het gaat dan bijvoorbeeld om het laten zien van live voetbalwedstrijden in horecagelegenheden. Deze is te verkrijgen bij de programma-aanbieders en/of rechtenorganisaties.

# HOOFDSTUK 3

## PRODUCTVOORWAARDEN INTERNET

### 1. Productopbouw internetdiensten

- a. We leveren toegang tot internet en dit bestaat uit:
  - de fysieke verbinding met het internet;
  - de afhandeling van het internetverkeer.
- b. De internetdienst, die eventueel geleverd wordt via een (mobiele) telefonie propositie, maakt geen onderdeel uit van ons product Internet.
- c. Naast de internettoegang die wij leveren, kunnen wij als onderdeel van het product Internet losse diensten leveren.

### 2. Internettoegang via de kabel

#### 2.1 Internet snelheid

- a. Welke snelheid u van ons kunt verwachten, ziet u op het moment dat u een abonnement bij ons afsluit. De geadverteerde snelheid is de internetsnelheid die bij uw pakket hoort. Die snelheid meten we vanaf het modem. In het onderstaande overzicht ziet u hoe de geadverteerde snelheid in werkelijkheid uitpakt.

Omschreven snelheid	Gemeten snelheid
Maximale download- en uploadsnelheid	Gelijk aan de geadverteerde snelheid
Normale download- en uploadsnelheid	Hoger dan 90% van de geadverteerde snelheid
Minimale download- en uploadsnelheid	Hoger dan 50% van de geadverteerde snelheid

- b. Met internet via de kabel kunt u die gemeten internetsnelheid halen, waar u ook woont. Het maakt dan ook niet uit met hoeveel huishoudens u op de centrale zit, of hoe ver u ervan bent verwijderd.
- c. Meet de internetsnelheid met de [Delta Speedtest](#). Is de gemeten snelheid lager dan uw pakket, dan staat op die webpagina een stappenplan om eenvoudig een oplossing te zoeken.
- d. Delta heeft via haar branchevereniging NLConnect samen met een groot aantal andere internetserviceproviders de Gedragscode Transparantie Internetsnelheden ondertekend. Hierin staat dat providers hun klanten duidelijk moeten voorlichten over alle factoren die van invloed kunnen zijn op internetsnelheden. Deze gedragscode is te vinden op onze [website](#).

## 2.2 Losse diensten

- a. Delta biedt bij haar internettoegangsdienst losse diensten aan. Deze losse diensten zijn aanvullend op de internettoegangsdienst en kunnen niet los van de internettoegangsdienst worden afgenomen. Het is aan u ervoor te kiezen een losse dienst wel of niet af te nemen. Voor sommige diensten moet u betalen.
- b. Delta biedt onder andere de volgende losse diensten aan:
  - WifiSpots
  - E-mail
  - E-mailscan
  - Spamfilter
  - Surffilter
- c. Wij hebben het recht om de losse diensten toe te voegen aan onze internettoegangsdienst, om die te wijzigen of te beëindigen, zonder dat deze wijzigingen ertoe leiden dat u kosteloos uw internettoegangsabonnement kunt beëindigen.

### 2.2.1 WifiSpots

#### 2.2.1.1 Algemeen

- a. Alle wifi-modems van Delta, die wij in ons verzorgingsgebied in bruikleen aan onze klanten hebben gegeven, vormen samen het WifiSpots-netwerk van Delta. Het modem bij u thuis functioneert dus ook als WifiSpot. Het WifiSpots-netwerk van Delta verloopt via een andere internetverbinding dan uw privéverbinding. Daardoor blijft uw privacy altijd gewaarborgd en neemt uw internetsnelheid niet af.
- b. Aanvullend op de internettoegangsdienst kunt u gebruik maken van deze WifiSpots. Hiermee heeft u op heel veel locaties door Nederland internetverbinding en bespaart u op uw databundel. Buiten Zeeland maakt u verbinding met Ziggo WifiSpots. Dit is echter alleen mogelijk als u hebt toegestaan dat uw wifi-modem als WifiSpot werkt. U kunt er dus ook voor kiezen uw wifi-modem uit te zetten wat betreft WifiSpots-functionaliteit. In dat geval kunt u geen gebruikmaken van WifiSpots maar kunt u normaal gebruik blijven maken van de standaard internettoegangsdienst.
- c. Met WifiSpots kunt u, als u het netwerk ontvangt, bij andere internetklanten van Delta en Ziggo gratis gebruikmaken van wifi. U logt éénmalig in. Daarna bent u automatisch verbonden als u in de buurt bent van een WifiSpot. Per klant heeft u met maximaal drie ingestelde apparaten tegelijk toegang tot WifiSpots van Delta en Ziggo. Als het modem dat u van ons in bruikleen heeft daarvoor geschikt is, kunnen andere gebruikers van WifiSpots gratis gebruikmaken van de WifiSpot op uw modem. Op één WifiSpot kunnen maximaal tien gebruikers tegelijkertijd inloggen.

#### 2.2.1.2 WifiSpots aan/uitzetten

- a. WifiSpots staat standaard geactiveerd op uw wifi-modem. Als u uw WifiSpots uitzet, kunt u zelf geen gebruik meer maken van andere WifiSpots. Om deze te deactiveren, gaat u naar MijnDelta.
- b. Het uitzetten van het wifi-sigitaal op uw modem zorgt er niet voor dat ook uw WifiSpot gedeactiveerd wordt.



## 2.2.2 E-mail

- a. Bij Delta krijgt iedereen een email adres toegewezen als inlog voor “Mijn Delta”. Daarom maken we standaard een e-mail adres voor u aan. Als u een ander e-mailadres van Delta wilt, kunt u dat zelf aanmaken via de bestelstraat. Tenzij anders vermeld, geven wij e-mailadressen uit met de suffix “@zeelandnet.nl”. U kunt uw eigen prefix kiezen.
- b. Wij wissen, legen of verwijderen e-mailadressen die we aan u hebben uitgegeven zes maanden na het beëindigen van het abonnement door u.

## 2.2.3 E-mailscan

### 2.2.3.1 Algemeen

- a. Met E-mailscan worden alle inkomende en uitgaande berichten op virussen gecontroleerd en verwijderd, voordat ze in uw mailbox belanden.
- b. Zodra de E-mailscan is geactiveerd, worden zowel inkomende als uitgaande e-mails gescand op virussen. Dit geldt voor alle inkomende en uitgaande e-mails, van door u aangemaakt e-mailadressen en aliassen.
- c. De dienst E-mailscan kost u maandelijks geld. Deze kosten staan op de [productpagina](#). Wilt u E-mailscan bestellen? Ga dan naar “Mijn producten” in MijnDelta. Bestelt u E-mailscan én Spamfilter? Dan krijgt u korting.
- d. De kosten van deze dienst zo de dienst niet gratis aan u wordt aangeboden, schrijven we maandelijks automatisch af. E-mailscan is maandelijks opzegbaar.

### 2.2.3.2 Hoe werkt E-mailscan op @zeelandnet.nl

- a. Voor de werking van het e-mailscan-programma is vereist dat zowel uw inkomende als uitgaande e-mailberichten elektronisch gecontroleerd worden. Als u deze losse dienst afneemt, verleent u Delta toestemming voor het toepassen van deze controle op deze e-mailberichten. Het gaat om e-mailberichten van alle e-mailadressen gekoppeld aan uw abonnement bij Delta, die u via de e-mailserver van Delta bereiken. U stemt ermee in dat Delta geïnfecteerde berichten achterhoudt en vernietigt.
- b. Wij spannen ons in om uw binnenkomende en uitgaande e-mail zo goed mogelijk te scannen op virussen en andere kwaadaardige programma's. Toch kunnen wij:
  - Niet aansprakelijk zijn voor virussen die u onverhoopt bereiken, ongeacht of ze wel of niet de e-mailserver van Delta gepasseerd zijn;
  - Niet aansprakelijk zijn voor de gevolgen van het niet doorkomen van achtergehouden en vernietigde berichten; en
  - Niet gehouden zijn te bewijzen dat een achtergehouden en vernietigd bericht daadwerkelijk geïnfecteerd was.

## 2.2.4 Spamfilter

### 2.2.4.1 Algemeen

- a. Spamfilter biedt een goede beveiliging tegen ongewenste elektronische post. Het Spamfilter controleert inkomende e-mailberichten naar het door u aangemaakte e-mailadres en bepaalt of het onder spam valt.
- b. De kosten van deze dienst schrijven wij maandelijks automatisch af via de incasso van uw Televisie & Internet of Alles-in-1 pakket. Spamfilter is maandelijks opzegbaar.

### 2.2.4.2 Instellingen

- a. U kunt zelf de sterkte van het Spamfilter instellen. Afhankelijk van de instellingen worden berichten die het stempel "spam" krijgen, in een speciale spamfolder geplaatst of direct verwijderd.
- b. Voor de werking van het spamfilter is vereist dat zowel uw inkomende als uitgaande e-mailberichten elektronisch gecontroleerd worden. Door het afnemen van deze losse dienst verleent u Delta toestemming voor het toepassen van deze controle op deze e-mailberichten. Het gaat om e-mailberichten van alle e-mailadressen gekoppeld aan uw abonnement bij Delta, die u via de e-mailserver van Delta bereiken. U stemt ermee in dat spamberichten door Delta gemarkeerd worden als mogelijk spam.
- c. Wij spannen ons in om u zo min mogelijk ongewenste elektronische post te laten ontvangen. Toch kunnen wij:
  - Bij het onderwerp van het e-mailbericht de tekst "Possible Spam" (of een gelijkende tekst) toevoegen;
  - Niet garanderen dat alle spam door het spamfilter als zodanig gemarkeerd wordt;
  - Niet aansprakelijk zijn voor spam die u bereikt, ongeacht of deze de e-mailserver van Delta wel of niet gepasseerd is;
  - Niet aansprakelijk zijn voor de gevolgen van het niet doorkomen van achtergehouden berichten;
  - Niet gehouden zijn te bewijzen dat een achtergehouden en vernietigd bericht daadwerkelijk een ongewenst elektronisch bericht was.

## 2.2.5 Surffilter

### 2.2.5.1 Algemeen

- a. Surffilter zorgt voor veilige en verantwoorde internettoegang voor het hele gezin. Met dit filter bepaalt u zelf welke rubrieken, webpagina's en teksten worden tegengehouden.
- b. Wilt u het Surffilter bestellen en activeren? Ga naar "MijnDelta". De kosten van deze dienst schrijven we maandelijks automatisch af. Surffilter is maandelijks te wijzigen en opzegbaar.

### 2.2.5.2 Voorwaarden

- a. Voor de werking van het Surffilter is vereist dat de door u opgevraagde URL's elektronisch worden gecontroleerd.
- b. Door het afnemen van deze losse dienst verleent u Delta toestemming voor het toepassen van deze controle tijdens het opvragen van webpagina's op internet.
- c. Wij spannen ons in om uw filters zo goed mogelijk te laten functioneren. Toch kunnen we:
  - Niet garanderen dat alle websites volledig worden geblokkeerd volgens het gekozen Surffilter-pakket.
  - Niet aansprakelijk zijn voor de gevolgen van het niet kunnen opvragen van geblokkeerde webpagina's.
  - Niet te bewijzen dat een geblokkeerde webpagina niet past binnen het gekozen Surffilter-pakket.

### 2.2.5.3 Het gebruik

- a. Het Surffilter wordt continu bijgewerkt aan de hand van geautomatiseerde controles en door gebruikers wereldwijd. Daarnaast is er een automatische filtering op basis van woorden en zinnen. Ook wordt er gekeken in welke context deze zinnen zijn gebruikt.
- b. Verder is er een handmatige filtering op basis van door gebruikers aangeleverde websites. Afhankelijk van de inhoud van de website wordt deze geblokkeerd of juist gedeblokkeerd.

### 2.2.5.4 Ongewenste site?

- a. Dagelijks komen er nieuwe sites bij op het internet. Komt u een website tegen die geblokkeerd zou moeten worden? Geef het internetadres van deze ongewenste site door aan de klantenservice. Geef daarbij aan welk pakket Surffilter u heeft. Past de aangegeven site binnen de filtering, dan voeren we dit binnen één werkdag door.

## 3. Beleid en andere relevante voorwaarden

### 3.1 Netneutraliteit bij Delta

- a. We leiden bij Delta het internetverkeer in goede banen. Zo zorgen we ervoor dat u de juiste snelheid en capaciteit heeft om via internet te kunnen bellen, internetten en tv kijken. Delta behandelt al het internetverkeer gelijk. Wij houden ons daarbij altijd aan de door de wet gestelde eisen hoe wij het internetverkeer netneutraal moeten behandelen.
- b. Voor het beheren van het internetverkeer hebben we in bepaalde gevallen maatregelen te nemen. Het gaat om de volgende gevallen en maatregelen:  
Bij netwerkcongestie, een soort file op het netwerk, beperken we de snelheid. Daarbij worden gelijke soorten verkeer, anoniem en gelijk behandeld.
  - Bij veiligheidscontroles blokkeren we ongevraagde communicatie en ander ongewenst verkeer. Bij misbruik van de aansluiting, bijvoorbeeld door een virus, kunnen we uw aansluiting in quarantaine plaatsen.
  - Om ongevraagd mailverkeer, zowel binnenkomende als uitgaand, tegen te gaan, houden wij spam tegen.
  - Als de rechter of de wet ons verplicht bepaalde sites of afzenders te blokkeren, geven wij daar gevolg aan. Dat heeft bijvoorbeeld tot gevolg dat wij u geen toegang mogen verschaffen tot bepaalde websites die inbreuk maken op het auteursrecht van derden. Voor meer informatie welke sites wij moeten blokkeren, kijk op onze [website](#).

### 3.2 Fair Use Policy

#### 3.2.1 Algemeen

- a. We hebben het beleid dat een zo groot mogelijke groep van onze klanten optimaal moet kunnen genieten en ongestoord gebruik moet kunnen maken van de internetdiensten van Delta. Vanzelfsprekend volgens normaal gebruik. Om dit mogelijk te kunnen maken, zijn er situaties denkbaar waarbij wij het noodzakelijk vinden om in te grijpen. Daarvoor hebben wij een zogenaamde “Fair Use Policy” en die treft u in het onderstaande artikel.

- b. In onze Fair Use Policy staan richtlijnen voor het nemen van eventuele maatregelen. Ook daarbij hanteren wij de regel: als het niet hoeft, nemen wij de maatregel niet. Deze Fair Use Policy geldt voor alle internetabbonementen van Delta.
- c. Delta beoordeelt zelf de noodzaak tot ingrijpen op grond van deze Fair Use Policy en of we eventueel maatregelen moeten nemen. Delta is niet aansprakelijk voor schade in verband met de op grond van deze Fair Use Policy getroffen maatregelen. Deze maatregelen staan los van de andere rechten die Delta heeft om geleden schade te verhalen of verdere schade te voorkomen.

### 3.2.2 Fair Use Policy

- a. Om excessief en/of oneigenlijk gebruik van de internetdiensten door gebruikers en overlast voor andere gebruikers te voorkomen, heeft Delta het recht om ten aanzien van gebruikers nadere maatregelen te treffen, zoals:
  - Het abonnement van een gebruiker (tijdelijk) te wijzigen naar een lagere snelheid, en
  - Eventuele andere wettelijk toegestane maatregelen.
- b. Van excessief en/of oneigenlijk gebruik en/of overlast door een gebruiker is bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, sprake wanneer:
  - Overmatig gebruik herhaaldelijk zorgt voor overbelasting van het Delta-netwerk en/of de systemen van Delta en/of hinder veroorzaakt voor andere gebruikers. Delta kan daarbij onderscheid maken tussen verkeer in de downstream- en de upstream-richting;
  - U of een ander via uw internetdienst gebruikmaakt van apparatuur waarbij de hoeveelheid te gebruiken verkeer wordt gemanipuleerd.
- c. Als Delta excessief en/of oneigenlijk gebruik en/of overlast constateert van of door uw internetdienst, informeert Delta u hierover en verzoeken we het gebruik aan te passen.
- d. Wanneer voorafgaande melding vanwege vereiste spoed niet mogelijk is, informeert Delta u zo spoedig mogelijk. Delta verwacht dat u zich na een waarschuwing houdt aan de Fair Use Policy.

### 3.3. Notice and Take Down

- a. Wij streven naar een open en voor iedereen toegankelijk internet. Daarbij proberen wij zoveel mogelijk om onrechtmatig of strafbaar handelen van onze klanten, die wij toegang tot het internet verschaffen, tegen te gaan. Ook proberen we zoveel mogelijk onrechtmatig of strafbaar handelen op onze website(s) door derden tegen te gaan. Wij kunnen alleen geen garantie geven dat onze klanten, die internetdiensten van ons afnemen, en/of derden op onze website(s) nooit onrechtmatig of strafbaar handelen.
- a. Als er toch sprake is van onrechtmatig of strafbaar handelen door onze internetklanten en/of derden op onze website(s), dan proberen wij dit samen met u tegen te gaan. In dit kader nemen wij deel aan de Gedragscode Notice and Take Down. Deze gedragscode is te vinden op onze [website](#).
- b. In aanvulling op deze gedragscode hebben wij zogenaamde "[Gebruiksvoorwaarden](#)" die op de internettoegangsdienst van toepassing zijn. Als personen of bedrijven een klacht over uw gebruik van de internettoegangsdienst hebben (of u heeft zelf een klacht over het gebruik van die dienst door één van onze andere klanten), dan hebben wij daarvoor een "[Internet Klachten Procedure](#)". Deze procedure is bedoeld om klachten en verzoeken over onrechtmatig of strafbaar handelen op een efficiënte, transparante en zorgvuldige manier te behandelen.

# HOOFDSTUK 4

## PRODUCTVOORWAARDEN VASTE TELEFONIE

### 1. Productopbouw Vaste Telefonie diensten

- a. Wij bieden Vaste Telefonie door middel van een digitaal signaal. Wat wij aanbieden, is onafhankelijk van het soort netwerk waarover wij leveren. Denk aan: een kabelnetwerk (coax), een glasvezelnetwerk of een vast-draadloos netwerk.
- b. De telefoniedienst die wij u eventueel leveren via een Mobiele Telefonie propositie, maakt geen onderdeel uit van ons product Vaste Telefonie, maar is een geïntegreerd onderdeel van het product Mobiele Telefonie.
- c. De dienst Vaste Telefonie kent verschillende pakketten. Een belbundel is een losse dienst die u aanvullend op uw pakket kunt bestellen.
- d. Heeft u een abonnement op een belbundel? Dan houdt u de belbundel als u uw basisdiensten van het pakket (zonder belbundel) aanpast of als u een abonnement op een nieuw pakket neemt.

### 2. Belbundels

#### 2.1 Looptijd en opzeggen

- a. Het Vaste Telefonie-abonnement kent standaard geen belbundel. Bij de aanvraag van uw abonnement kunt u de belbundel kiezen die u wilt en u kunt maandelijks uw belbundel aan of uitzetten. Een belbundel is echter niet verplicht. Als u als nieuwe klant tegelijkertijd met een Vaste Telefonie-abonnement een belbundel aanvraagt, dan starten beide abonnementen op de dag dat uw telefoonnummer wordt geporteerd of het nieuwe nummer start.
- b. U heeft al een Vaste Telefonie-abonnement, maar zonder belbundel? Dan gaat uw belbundel direct in na uw bestelling via MijnDelta. Op de eerstvolgende factuur berekenen we het abonnementsbedrag van de belbundel naar rato.
- c. Bij telefonische bestelling of per e-mail start de belbundel binnen drie werkdagen.
- d. U kunt de belbundel aanvragen en/of wijzigen via MijnDelta. Bij wijziging gaat de nieuwe belbundel de eerstvolgende maand na uw bestelling in.
- e. Het belbundelabonnement is maandelijks opzegbaar. U kunt het abonnement opzeggen per eerstvolgende kalendermaand, via MijnDelta.

## 2.2 Gesprekskosten

- a. DELTA kent verschillende belbundels, waaronder Delta Onderling Bellen, Belbundel Avond/Weekend en Belbundel Altijd . Als u geen belbundel heeft, dan berekenen wij gesprekskosten als u belt naar vaste nummers en mobiele nummers in Nederland. Heeft u wel een belbundel, dan berekenen wij , afhankelijk van de belbundel, voor bepaalde of alle gesprekken binnen de bundel geen gesprekskosten als u belt naar vaste nummers en/of mobiele nummers in Nederland. In de onderdelen c) en d) geven wij specifiek aan wat er in de belbundel zit. U heeft met de belbundel geen gesprekskosten als u belt naar vaste nummers en mobiele nummers in Nederland. Uitzondering hierop zijn betaalde servicenummers, internetnummers, voicemail en faxnummers (084/087 nummers), plaatsonafhankelijke nummers (085/ 088-nummers), 14XYZ-nummers en semafoondiensten (066-nummers). Belt u dus buiten de bundel, dan geldt het normale tarief voor zowel de gesprekskosten als de startkosten.
- b. Alle overige gesprekskosten, zoals bellen naar betaalde servicenummers, internetnummers en internationale gesprekken, vallen buiten de belbundel.
- c. Met de belbundel “Delta Onderling Bellen” belt u onbeperkt en gratis naar andere abonnee’s die ook Vaste Telefonie van Delta afnemen. Met de belbundel “Avond Weekend” kunt u naast de mogelijkheden van Delta Onderling Bellen ook onbeperkt bellen naar alle vaste nummers en mobiele nummers in Nederland, ’s avonds van 19.00 uur tot 08.00 uur en in het weekend van vrijdag 19.00 uur tot en met maandag 08.00 uur.
- d. Met de belbundel “Altijd” kunt u onbeperkt bellen naar alle vaste nummers en mobiele nummers in Nederland.
- e. Naast de voorgaande belbundel die Delta standaard hanteert, bestaat de situatie dat Delta nog specifieke belbundels voert i) die we in het verleden hebben aangeboden en niet meer actief worden aangeboden, ii) die enkel voor bepaalde doelgroepen zijn gemaakt en iii) die tijdelijk van aard zijn. Deze belbundels bieden wij dus niet (meer) aan iedereen aan. Als het een belbundel is die we niet actief meer aanbieden kunt u in MijnDelta en/of op de factuur terug vinden of u gebruik maakt van zo een bundel. Om gebruik te maken van doelgroep bundels en/of tijdelijke belbundels nodigen wij zelf klanten uit om gebruik te maken van die bundels of u kunt zelf kiezen voor een actieaanbod met betrekking tot die belbundels. Ook voor al deze belbundels gelden de afspraken die in paragraaf 2.1 vermeld staan.

## 2.3. Fair Use Policy

- a. We hebben het beleid dat een zo groot mogelijke groep van onze klanten moet kunnen genieten en ongestoord gebruik moet kunnen maken van de belbundel. Vanzelfsprekend volgens normaal gebruik. Om dit mogelijk te kunnen maken, zijn er situaties denkbaar waarbij wij het noodzakelijk vinden om in te grijpen. Daarvoor hebben wij een zogenaamde “Fair Use Policy” en die treft u in het onderstaande artikel.
- b. Onze Fair Use Policy is een intern beleid en er staan richtlijnen in voor het nemen van eventuele maatregelen. Ook daarbij hanteren wij de regel: als het niet hoeft, nemen wij de maatregel niet. Delta beoordeelt zelf de noodzaak tot ingrijpen op grond van deze Fair Use Policy en of we eventueel maatregelen moeten nemen.
- c. Om excessief en/of oneigenlijk gebruik van een belbundel tegen te gaan, heeft Delta het recht om ten aanzien van de abonnee die gebruik maakt van de actie nadere maatregelen te treffen, zoals:

- de belbundel te deactiveren;
  - het in rekening brengen van gesprekskosten voor gebruik buiten hetgeen normaal is;
  - het treffen van eventuele andere (wettelijk) toegestane maatregelen.
- d. Van excessief en/of oneigenlijk gebruik is bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, sprake wanneer:
- een abonnee gedurende een maand langer dan 500 minuten (onafgebroken dan wel met meerdere gesprekken) vanaf een vast nummer belt naar een en hetzelfde mobiele nummer;
  - U of een ander gebruikmaakt van apparatuur waarbij de hoeveelheid te gebruiken minuten wordt gemanipuleerd.
- e. Als Delta excessief en/of oneigenlijk gebruik constateert, informeert Delta u hierover en verzoeken we het gebruik aan te passen. Wanneer voorafgaande melding vanwege vereiste spoed niet mogelijk is, informeert Delta u zo spoedig mogelijk. Delta verwacht dat u zich na een waarschuwing houdt aan de Fair Use Policy.

### 3. Nummertoekening, overstappen

- a. Wij kunnen in het kader van de telefoniedienst een exclusieve licentie verstrekken op het gebruik van een persoonlijk telefoonnummer. Dat nummer kunt u in principe ook meenemen naar een eventuele nieuwe aanbieder, nadat onze overeenkomst afloopt.
- b. Wij houden ons bij overstappen aan de (wettelijke en/of COIN-) verplichtingen. Hierdoor kunt u uw nummer behouden, nadat u voor ons hebt gekozen of nadat u besluit gebruik te maken van diensten van een andere telefonieaanbieder.
- c. Bij een overstap naar Delta is het mogelijk uw huidige telefoonnummer te behouden. Om dit aan te vragen, voert u de gegevens van uw huidige aansluiting in bij uw aanvraag. Delta vraagt vervolgens de overstap aan bij uw huidige telefonieaanbieder. Zeg niet zelf uw telefonieabonnement op bij uw huidige aanbieder. Dan kan de overstap van uw telefoonnummer naar Delta niet meer uitgevoerd worden. De aanvraag voor overstap met behoud van uw telefoonnummer leidt bij uw huidige telefonieaanbieder automatisch tot opzegging van het basis-telefonieabonnement (meestal per de datum van overzetting van het telefoonnummer). Eventuele extra abonnementen moet u zelf opzeggen.
- d. Het meenemen van uw huidige telefoonnummer naar ons kan ook als op die telefoonlijn ADSL actief is. U moet dan na de overstap zelf het ADSL-abonnement beëindigen.

### 4. Tarieven en gebruik

- a. Onze telefonietarieven vindt u op onze [website](#).
- b. Onverminderd het bepaalde in deze Productvoorwaarden, zijn voor de bepaling van wat u moet betalen uiteindelijk onze gegevens met betrekking tot uw belgedrag beslissend, tenzij u aantoont dat deze gegevens niet kloppen. Wij nemen bij de vaststelling van de belgegevens de zorgvuldigheid in acht die daarbij mag worden verlangd.

## 5. Handelen van DELTA bij telefonische overlast

- a. Als iemand u telefonisch lastigvalt, kunt u dat bij ons melden. Valt u iemand anders telefonisch lastig? Dan kan die ander dat bij ons melden. Zo kunnen we gegevens van degene die lastigvalt, geven aan de persoon die de melding heeft gedaan. Bijvoorbeeld zijn of haar naam, adres, woonplaats, postcode en telefoonnummer. Als de oproepen van een elektronisch communicatienetwerk van een andere aanbieder komen, kunnen we die gegevens alleen geven als die andere aanbieder meewerkt. We kunnen een vergoeding rekenen voor het aanleveren van die gegevens.

## 6. Handleiding Vaste Telefonie

- a. In de handleiding leest u welke telefoniediensten u allemaal kunt gebruiken. De handleiding is te vinden is op onze [website](#).

## 7. Extra telefonie aansluiting

- a. Wilt u als ondernemer een tweede lijn afnemen, neem dan telefonisch contact op met de Zakelijke klantenservice voor een passend aanbod.

