



## ALGEMENE INFORMATIE

### CONTACTINFORMATIE CAIWAY

Bedrijfsnaam		CAIW Diensten B.V.
Handelsnaam		Caiway
KvK nummer		27237487
Postadres		Postbus 45, 2670 AA Naaldwijk
Bezoekadres Naaldwijk		Caiway Shop, Molenstraat 33, 2671 EW Naaldwijk
Openingstijden	maandag dinsdag-donderdag vrijdag zaterdag	12:00 - 17:30 uur 9:00 - 17:30 uur 9:00 - 21:00 uur 9:00 - 17:00 uur
Adres voor het retour sturen van producten		Caiway Diensten BV, Antwoordnummer 10010, 2670 VB Naaldwijk
Telefonisch contact		088 2249 111 (tarief 088-nummer) 1200 (voor Caiway telefoniekanten, gratis)
Openingstijden	verkoop, vragen over storingen of installaties vragen over bestellingen of facturen	maandag-vrijdag 9:00 - 21:00 uur zaterdag 10:00 - 16:00 uur maandag-vrijdag 9:00 - 17:00 uur
Contact via internet	Persoonlijke servicepagina E-mail Webcare (via Twitter)	<a href="http://www.mijncaiway.nl">www.mijncaiway.nl</a> <a href="mailto:caiway.nl/contactformulier">caiway.nl/contactformulier</a> <a href="https://www.twitter.com/caiway">www.twitter.com/caiway</a>

## Betalen, leveren en uitvoering

De abonnementen worden maandelijks gefactureerd bij vooruitbetaling. Het maandbedrag en specificaties van de diensten en producten vindt u op onze website. Bij betaling anders dan via automatische incasso ontvangt u een factuur met acceptgiro, waarvoor een toeslag van € 1,35 per factuur in rekening wordt gebracht. Het installatiepakket krijgt u thuisbezorgd via standaard pakketpost.

## Levertijd

Binnen 14 dagen na bestellen, of ruim een week voor de zelfgekozen ingangsdatum van het abonnement, ontvangt u het installatiepakket thuis.

## Klachten en garantie

Caiway wil haar klanten het grootst mogelijke gemak laten ervaren op het gebied van informatie, communicatie en entertainment. Mocht er in onze dienstverlening toch iets mis zijn gegaan dan zijn wij ons zeer bewust van onze verantwoordelijkheid.

Wij willen graag van u weten waarin onze dienstverlening niet aan uw verwachtingen heeft voldaan. Caiway neemt iedere klacht uiterst serieus. Na het indienen van een klacht nemen wij telefonisch of schriftelijk contact met u op om de klacht te bespreken en te overleggen wat de juiste behandeling is. Klachten kunnen telefonisch, schriftelijk of per e-mail worden ingediend.

Kijk op [Caiway.nl/contact](http://Caiway.nl/contact) of in de bovenstaande tabel met contactinformatie voor al onze contactmogelijkheden.

Wat kunt u doen als wij er onderling toch niet uit komen? Dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie is onafhankelijk, onpartijdig en geeft consumenten een goedkope, snelle en laagdrempelige mogelijkheid om geschillen op te lossen. Lees hier meer over op de website van de Geschillencommissie: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

U heeft te allen tijde recht op een deugdelijk product, dat houdt in dat als er iets schort aan de apparatuur, u kosteloos recht heeft op reparatie of vervanging hiervan. Caiway houdt hierbij de garantietermijn aan die daarvoor is gesteld door de fabrikant van de apparatuur.

## Gedragscodes en geschillencommissies

Caiway hanteert de volgende gedragscodes:

- 'Notice-and-Take-Down' met afspraken over hoe er wordt gehandeld bij meldingen over onrechtmatige en strafbare inhoud op internet;
- 'Gedragscode Transparantie Internetsnelheden' met een beschrijving van hoe aanbieders van internettoegang nieuwe en bestaande klanten informeren over internetsnelheden.

De gedragscodes zijn te vinden op [www.caiway.nl](http://www.caiway.nl), onder de keuze 'Over CAIW'.

Caiway is aangesloten bij de volgende geschillencommissies:

- Centrale Antenne Inrichtingen, voor geschillen over radio en/of televisie via de kabel;
- Telecommunicatiediensten, voor geschillen over alle overige diensten.

## Diensten en producten zijn bedoeld voor consumenten

Alle diensten en producten van Caiway zijn uitdrukkelijk bedoeld voor gebruik door consumenten. Caiway sluit niet uit dat de diensten en producten voor bedrijfs- en beroepsactiviteiten gebruikt kunnen worden, maar daar zijn de diensten en producten niet speciaal voor geschikt. Caiway sluit alle aansprakelijkheid die te maken heeft met het gebruik van de diensten en producten voor bedrijfs- en beroepsactiviteiten uitdrukkelijk uit.

## Voorwaarden en policies

Op de overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden van CAIW Diensten B.V. van toepassing, evenals eventuele Aanvullende Voorwaarden en Actievoorwaarden, en de Compensatieregeling netwerkstoringen. Caiway hanteert voor internettoegang en vaste telefonie een Fair Use Policy, die u kunt inzien op [www.caiway.nl](http://www.caiway.nl), onder de keuze 'Over CAIW'. Klik vervolgens op het kopje 'Voorwaarden'. Caiway hanteert voor internettoegang een Misbruik Policy, die u op dezelfde plaats kunt inzien.

## **Duur, verlenging en opzegging van abonnementen**

Alle Caiway abonnementen hebben bij aanvang een duur van 12 maanden. Abonnementen zijn daarna maandelijks opzegbaar. Extra opties zoals zenderpakketten en Veilig Internet zijn maandelijks opzegbaar. Opzeggingen van abonnementen kunnen telefonisch, schriftelijk of per e-mail worden ingediend. Kijk op [Caiway.nl/contact](http://Caiway.nl/contact) of in de bovenstaande tabel met contactinformatie voor al onze contactmogelijkheden.

## **Informatie over bedenktijd en ontbinden**

Bij de koop van apparatuur en/of het aangaan van één of meer abonnementen via de website, in de MijnCaiway omgeving of per telefoon (maar niet in een winkel) heeft u een bedenktijd van 14 dagen. Tijdens de bedenktijd kunt u zonder opgave van redenen de overeenkomst ongedaan maken. U kunt hiervoor het aangehechte modelformulier gebruiken maar dat hoeft niet; u kunt de voor het modelformulier benodigde informatie ook per telefoon, e-mail of brief doorgeven (zie de contactinformatie voor de adressen en nummers).

Het is belangrijk dat u, als het nodig is, tijdig gebruik maakt van de bedenktijd. Als het einde van de bedenktijd op zaterdag of zondag of op een landelijk erkende feestdag valt, dan eindigt de bedenktijd pas op de eerstvolgende werkdag. U dient Caiway uiterlijk op de laatste dag van de bedenktijd op de hoogte te stellen als u gebruik maakt van de ontbinding. Vervolgens moet u alle geleverde apparatuur binnen 14 dagen terugsturen naar Caiway.

De bedenktijd dient om de aard, de kenmerken en de werking van de dienst of het product te kunnen beoordelen. Als het nodig is mag u daarvoor de verpakking (op een nette manier) openmaken. Als u iets met de dienst, apparatuur of verpakking doet dat naar mening van Caiway niet nodig is om de dienst of het product te kunnen beoordelen, mag Caiway u hiervoor om een vergoeding vragen, die zal zijn gebaseerd op de waarde van het product en op het abonnementsstarief voor de dienst. Als u constateert dat de dienst of het product niet goed werkt, bijvoorbeeld omdat er een defect is, dan gelden de regels voor garantie of voor het recht op een deugdelijk product.

Als u alleen een dienst bij Caiway afneemt gaat de bedenktijd in op de dag van het sluiten van de overeenkomst. Als u alleen een product zoals apparatuur bij Caiway afneemt gaat de bedenktijd in op het moment waarop u het product ontvangt. Dit geldt ook voor de bedenktijd in het geval waarin u een dienst en een product samen afneemt. U kunt trouwens ook voordat u een dienst of product heeft ontvangen al gebruik maken van de bedenktijd.

In die gevallen waarin Caiway apparatuur levert in huur of in bruikleen wordt dit niet als levering van een product gezien. Levering van gratis apparatuur die uw eigendom wordt wordt wel gezien als levering van een product.

Als de overeenkomst tussen Caiway en u op uw verzoek of met uw toestemming al geheel wordt uitgevoerd tijdens de bedenktijd (bijvoorbeeld als u Caiway vraagt om voor u dringende herstelwerkzaamheden uit te voeren) en als u afstand heeft gedaan van de bedenktijd (zoals bij Pay Per Event) dan heeft u geen recht op ontbinding. Bij Pay Per Event gaat de bedenktijd in op het moment van het sluiten van de overeenkomst.

Bij ontbinding krijgt u de reeds betaalde kosten terug. In een aantal gevallen bent u bij ontbinding kosten verschuldigd. U moet de apparatuur op eigen kosten terugsturen. Als u Caiway heeft gevraagd om tijdens de bedenktijd toch al diensten zoals radio en televisie, internettoegang en telefonie te leveren, dan wordt u bij ontbinding een evenredig deel van de abonnementskosten, naast verbruikskosten zoals die voor het voeren van telefoongesprekken, in rekening gebracht.

# Modelformulier voor ontbinding / herroeping

**Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt ontbinden / herroepen.**

Aan CAIW Diensten B.V., Postbus 45, 2670 AA Naaldwijk:

Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*)
Besteld op:
Ontvangen op:
Naam/Namen:
Adres:
Postcode:
Woonplaats:
Telefoonnummer:
Handtekening: [alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend]
Datum: (*) Doorhalen wat niet van toepassing is