



FAIR USE POLICY VOOR INTERNET EN TELEFONIE

Versie 2 juli 2013, in werking per 1 juli 2013

1 Inleiding

Caiway hanteert een Fair Use Policy (afgekort tot FUP) voor de internet- en telefonie-abonnementen. Deze abonnementen zijn bestemd voor particulier gebruik. De FUP is bedoeld om het gebruik van de abonnementen te begeleiden. Bij internet gaat het hierbij om de hoeveelheid dataverkeer; bij telefonie gaat het om de gespreksduur en het aantal belminuten. De techniek is zo ingericht, dat er onder normale omstandigheden geen problemen optreden, zoals overbelasting van het netwerk, overlast voor andere gebruikers of hoge kosten voor CAIW. Als dergelijke problemen door een gebruiker worden veroorzaakt, dan kan Caiway contact met de abonnee 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 Caiway en welke maatregelen Caiway neemt bij afwijkend gebruik. De FUP past in een breder kader van voorwaarden en policies van Caiway, zoals de Algemene Voorwaarden en de misbruik policy. Deze stukken zijn te vinden op www.caiway.nl bij het onderdeel 'Over CAIW'. Als omstandigheden het nodig maken, zal de FUP worden aangepast. Aanpassingen zullen tijdig bekend gemaakt worden.

3 FUP en internet

Overbelasting van het netwerk en overlast voor andere gebruikers kan veroorzaakt worden door individuele gebruikers die via hun verbinding veel grotere hoeveelheden dataverkeer gebruiken dan andere gebruikers via eenzelfde verbinding.

De meeste abonnees zullen hun verbinding nooit op die manier gebruiken. Als er toch een hoeveelheid wordt gebruikt die leidt tot klachten van andere gebruikers of tot overbelasting van het netwerk, dan wordt de abonnee in eerste instantie benaderd met een advies over het gebruik van het abonnement. Ook kan de abonnee het advies krijgen om een 'zwaarder' abonnement aan te gaan. Als de klant een dergelijk advies niet opvolgt dan kan Caiway de toegang (tijdelijk) blokkeren of kosten in rekening brengen. Uiteraard zal Caiway pas in laatste instantie dergelijke middelen toepassen.

4 FUP en telefonie

Bij de telefonieabonnementen VoIP-Comfort en VoIP-Comfort+ kan, afhankelijk van het abonnement, 's avonds en in het weekend of altijd, gratis dan wel onbeperkt gebeld worden gebeld naar vaste en mobiele nummers in Nederland en voor 084-, 087-, 088-, 116- en 14-nummers maar onder meer niet voor betaalde informatiediensten, 06760-internetnummers en 070-3456789 Bel & Bespaar, op basis van deze Fair Use Policy. Met uitzondering van de kosten die voor aanbieders van 084- en 087-nummers in rekening worden gebracht. Bij dat gratis en onbeperkt wordt verwezen naar deze Fair Use Policy. Zeer massaal gebruik van de abonnementen kan leiden tot overbelasting van de netwerken en tot overlast voor andere gebruikers. Bovendien leidt dergelijk massaal gebruik tot hoge kosten voor Caiway.

'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 Caiway ontstaan. Bij abonnees die de dienst wel bovenmatig gebruiken, kan Caiway een aantal maatregelen nemen.

Caiway baseert zich hierbij op de gespreksduur per maand. Het gaat hier om het bellen naar vaste en mobiele nummers in Nederland. De klant kan de gespreksduur inzien op de persoonlijke pagina bij Mijn Caiway (www.mijncaiway.nl). Bij bovenmatig gebruik wordt een abonnee in eerste

instantie benaderd met een advies over het gebruik van het abonnement. Ook kan de abonnee het advies krijgen om een 'zwaarder' abonnement aan te gaan. Als de klant een dergelijk advies niet opvolgt kan Caiway de toegang (tijdelijk) blokkeren of gesprekskosten alsnog in rekening brengen. Uiteraard zal Caiway pas in laatste instantie dergelijke middelen toepassen.

5 Afsluitend

De beoordeling van het gebruik gebeurt geheel door Caiway. De FUP wordt in de Algemene Voorwaarden van CAIW Diensten B.V. genoemd in artikel 14.5. Andere artikelen die hiermee te maken hebben zijn 13.2 en 13.3. De hier beschreven maatregelen beperken andere rechten van Caiway om eventueel geleden schade te verhalen niet.