
ALGEMENE VOORWAARDEN JOYNE B.V.

ARTIKEL 1. | DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen, ook welke in meer- c.q. enkelvoud zijn vervoegd, in de navolgende betekenis gebruikt, voor zover uit de aard of strekking van de bepalingen niet anders voortvloeit.

1. Joyne: Joyne B.V., de gebruiker van deze algemene voorwaarden, gevestigd aan Baarnsche Dijk 4D, 3741 LR te Baarn, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 67428762.
2. Consument: iedere natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, met wie Joyne een abonnement is aangegaan of beoogt aan te gaan.
3. Partijen: Joyne en de consument gezamenlijk.
4. Retailer: een natuurlijke persoon, handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, dan wel rechtspersoon, die als wederverkoper van onder meer door Joyne op de markt gebrachte CAM-modules optreedt, door wiens tussenkomst de consument een abonnement met Joyne aangaat of is aangegaan en die de consument voorziet van ondersteuning bij eventuele problemen in verband met de levering van de diensten.
5. Abonnement: iedere tussen partijen gesloten overeenkomst waarbij Joyne zich, tegen betaling, jegens de consument verplicht tot de levering van televisie- en radiosignalen.
6. Diensten: de in het kader van het abonnement door Joyne aan de consument te leveren diensten bestaande uit de levering van televisie- en radiosignalen.
7. MijnJoyne: de middels zijn gebruikersnaam en wachtwoord exclusief voor de consument toegankelijke webruimte van Joyne, waarmee de consument zijn abonnement kan opzeggen, verlengen en upgraden, en administratieve gegevens kan inzien en wijzigen.
8. Schriftelijk: communicatie op schrift, communicatie per e-mail of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

ARTIKEL 2. | ALGEMENE BEPALINGEN

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Joyne en ieder tot stand gekomen abonnement.
2. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op abonnementen voor de totstandkoming waarvan retailers worden betrokken. Indien het abonnement door tussenkomst van een retailer wordt gesloten, zal de tekst van deze algemene voorwaarden door de betreffende retailer aan de consument beschikbaar worden gesteld bij het aangaan van het abonnement. In afwijking van het bepaalde in de vorige zin kan worden volstaan met het langs elektronische weg aanbieden van de tekst van deze algemene voorwaarden voordat de consument de verschuldigde betaling verricht en de diensten voor de consument worden geactiveerd.
3. Tenzij deze algemene voorwaarden tussentijds zijn gewijzigd, hoeft terhandstelling van de algemene voorwaarden aan de consument, zoals bedoeld in het vorige lid, niet opnieuw plaats te vinden ten aanzien van eventueel later tussen partijen te sluiten abonnementen (waaronder upgrades, het afsluiten van aanvullende modules en uitdrukkelijke verlenging van abonnementen mede begrepen) middels MijnJoyne.
4. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend uitdrukkelijk en schriftelijk worden afgeweken. Indien en voor zover hetgeen partijen uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen, afwijkt van het bepaalde in deze algemene voorwaarden, geldt hetgeen partijen uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
5. Vernietiging of nietigheid van een of meer van de bepalingen uit deze algemene voorwaarden of het abonnement als zodanig, laat de geldigheid van de overige bedingen onverlet. In een voorkomend geval zijn partijen verplicht in onderling overleg te treden teneinde een vervangende regeling te treffen ten aanzien van het aangetaste beding. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.

ARTIKEL 3. | AANBOD & TOTSTANDKOMING VAN ABONNEMENTEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN PARTIJEN

1. Een abonnement kan uitsluitend tot stand worden gebracht door tussenkomst van een retailer, met dien verstande dat indien reeds een abonnement tussen partijen tot stand is gekomen, contractsluiting ten aanzien van uitdrukkelijke verlenging, het upgraden van abonnementen en het afnemen van aanvullende modules, tevens middels MijnJoyne kan geschieden.
2. Het aanbod van Joyne staat uitsluitend open voor consumenten die beschikken over een IBAN-rekening bij een Nederlandse bank.
3. De consument kan geen rechten ontlenen aan een aanbod van Joyne dat een kennelijke fout of vergissing bevat.
4. Een abonnement komt tot stand op het moment dat de consument heeft voldaan aan alle in het aanbod vermelde voorwaarden, waaronder betaling van het door hem verschuldigde bedrag mede begrepen, en Joyne de totstandkoming van het abonnement langs elektronische weg aan de consument heeft bevestigd. Een abonnement wordt aangegaan op basis van de door de consument, dan wel namens de consument door de retailer, verstrekte gegevens van de consument. De consument staat ervoor

in dat de door hem aan de retailer dan wel Joyne verstrekte gegevens juist en volledig zijn. Joyne is nimmer aansprakelijk voor schade ontstaan doordat hij op enig moment is uitgegaan van door of namens de consument verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

5. Na totstandkoming van het initiële abonnement tussen partijen, ontvangt de consument per e-mail zijn inloggegevens voor MijnJoyne, alsook een hyperlink om de diensten te activeren.
6. De consument is verantwoordelijk voor het tijdig middels MijnJoyne doorgeven van eventuele wijzigingen in adres-, facturatie- en/of overige relevante gegevens aangaande de consument, welke gegevens voor Joyne redelijkerwijs relevant zijn om uitvoering aan het abonnement te kunnen geven.
7. De consument is er zelf verantwoordelijk voor zich ervan te vergewissen of de diensten op zijn locatie kunnen worden geleverd en dat de door hem gebruikte televisie daarvoor geschikt is. De diensten zijn uitsluitend te gebruiken middels de door Joyne aan retailers beschikbaar gestelde CAM-modules. Deze CAM-modules zijn compatibel met televisies die voorzien zijn van een plug-in voor vergelijkbare CAM-modules.
8. De consument is zelf verantwoordelijk voor de inwerkingstelling van de diensten na activatie daarvan. Voor eventuele ondersteuning daarbij dient de consument zich te wenden tot de retailer waar de CAM-module is aangeschaft. Zulks geldt eveneens voor technische problemen ten aanzien van de diensten die gedurende de looptijd van het abonnement eventueel intreden. Joyne levert uitsluitend ondersteuning aan de retailer en niet rechtstreeks aan de consument.
9. Joyne spant zich in om de diensten zo ongestoord mogelijk te leveren. Joyne biedt echter geen garanties ten aanzien van de voortdurende kwaliteit en beschikbaarheid van de diensten, onverminderd het bepaalde in artikel 7.
10. De consument is jegens Joyne aansprakelijk voor alle handelingen van derden die met zijn instemming van de diensten gebruik maken, als ware het de consument zelf die deze handelingen verrichtte. De diensten mogen slechts worden aangewend voor persoonlijk gebruik, in huiselijke kring. Gebruik van de CAM-module in combinatie met de diensten voor andere doeleinden is niet toegestaan, hetgeen als oneigenlijk gebruik van de diensten wordt aangemerkt. Geconstateerd oneigenlijk gebruik van de diensten door de consument, biedt Joyne de mogelijkheid om de diensten met onmiddellijke ingang op te schorten alsook om het abonnement met onmiddellijke ingang te ontbinden. Voorts is de consument in dat geval gehouden de schade te vergoeden die Joyne lijdt als gevolg van het oneigenlijke gebruik van de diensten door de consument.

ARTIKEL 4. | RECHT VAN ONTBINDING

1. De consument heeft het wettelijke recht een abonnement zonder opgave van redenen te ontbinden tot 14 dagen na totstandkoming daarvan.
2. De diensten in het kader van het afgesloten abonnement, worden uitsluitend tijdens de ontbindingstermijn aan de consument geleverd, op uitdrukkelijk verzoek van de consument.
3. De consument die gebruik maakt van het recht van ontbinding, kan het abonnement ontbinden door daartoe per e-mail of door gebruikmaking van het door Joyne dan wel de retailer aangeboden modelformulier voor herroeping, een verzoek in te dienen bij Joyne. Zo spoedig mogelijk nadat Joyne in kennis is gesteld van het voornemen van de consument om het abonnement te ontbinden en indien is voldaan aan de voorwaarden van dit artikel, zal Joyne de ontbinding per e-mail aan de consument bevestigen.
4. Bij uitoefening van het recht van ontbinding na een verzoek overeenkomstig het bepaalde in lid 3, worden de diensten waarop de ontbinding betrekking heeft afgesloten en is de consument Joyne een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van het abonnement dat door Joyne is nagekomen op het moment van uitoefening van het recht van ontbinding, vergeleken met de volledige nakoming van het abonnement. Het evenredige bedrag dat de consument aan Joyne moet betalen, wordt berekend naar evenredigheid van de totale prijs van het abonnement, zoals uitdrukkelijk is overeengekomen.
5. Joyne zal de eventueel reeds in het kader van het ontbonden abonnement van de consument ontvangen betalingen, minus het eventuele bedrag als bedoeld in het vorige lid, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien dagen na ontbinding van het abonnement, aan de consument terugbetalen.

ARTIKEL 5. | LOOPTIJD, OPZEGGING EN UPGRADEN VAN ABONNEMENTEN

1. Het abonnement wordt, afhankelijk van het door de consument gekozen abonnement, aangegaan voor een bepaalde tijd van één, drie, zes of twaalf maanden.
2. Indien het abonnement voor minder dan twaalf maanden wordt aangegaan, is sprake van een zogenoemd flexibel abonnement en eindigt het abonnement van rechtswege door verstrijken van de overeengekomen bepaalde looptijd, althans door verbruik van het aantal overeengekomen maanden, een en ander conform het bepaalde in artikel 6. De consument kan zodanig abonnement uitdrukkelijk verlengen middels MijnJoyne dan wel door tussenkomst van een retailer.
3. Indien het abonnement is aangegaan voor de duur van twaalf maanden, wordt het abonnement na verstrijken van de looptijd stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij het abonnement conform het bepaalde in het volgende lid tijdig is opgezegd. De looptijd van een jaarabonnement vangt aan op de dag dat de consument de eerste termijnbetaling heeft verricht.

4. Het abonnement dat voor de duur van twaalf maanden is aangegaan, eindigt door opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, doch niet eerder dan de initiële looptijd van twaalf maanden is verstreken. Opzegging geschiedt middels MijnJoyne dan wel via de retailer waar de consument het abonnement heeft afgesloten.
5. De consument kan bepaalde abonnementen upgraden. Een downgrade is gedurende de looptijd van het abonnement niet mogelijk. Indien het abonnement wordt geüpgraded, geldt zulks als totstandkoming van een nieuw abonnement, is de consument de voor het geüpgradede abonnement geldende prijs verschuldigd en wordt de prijs van het voorgaande abonnement verrekend naar evenredigheid van de ten gevolge van de upgrade niet-genoten duur daarvan. Hetgeen in de laatste zin van het vorige lid is vermeld omtrent opzegging, geldt tevens voor het upgraden van een abonnement.
6. Het bepaalde in het vorige lid vindt geen toepassing in geval in aanvulling op het abonnement van de consument, een extra zenderpakket wordt afgenomen. Een eventueel aanvullend zenderpakket geldt als extra module bovenop het lopende abonnement. Het extra zenderpakket is voor de resterende looptijd van het lopende abonnement, aan het abonnement verbonden; het afsluiten van een extra zenderpakket beïnvloedt de looptijd van het abonnement dan ook niet.
7. De consument kan in het kader van een "Joyne Basis"-abonnement meerdere aansluitingen afnemen, met een maximum van vier. Meerdere aansluitingen hebben betrekking op hetzelfde abonnement van de hoofdaansluiting en dezelfde diensten als die in het kader van de hoofdaansluiting worden geleverd. Eventuele meerdere aansluitingen gelden niet als individueel abonnement, een en ander ongeacht of voor de meerdere aansluitingen aanvullende kosten door de consument zijn verschuldigd.

ARTIKEL 6. | FLEXIBELE ABONNEMENTEN

1. Indien het abonnement is aangegaan voor de duur van één, drie of zes maanden, maakt de consument aanspraak op het leveren van de diensten voor eenzelfde periode als waarvoor het abonnement is aangegaan, echter bepaalt de consument zelf wanneer hij van de diensten gebruik wil maken en aldus het tv- en radiosignaal wenst te ontvangen, een en ander zoals nader bepaald in de volgende leden van dit artikel.
2. De consument kan de diensten in het kader van een flexibel abonnement tussentijds pauzeren, met dien verstande dat steeds wanneer de consument de diensten (her)activeert, dit voor ten minste een maand geschiedt. (Her)activeren als hiervoor bedoeld kan uitsluitend voor blokken van gehele maanden; voor een gedeelte van een maand kunnen de diensten niet worden ge(her)activeerd.
3. Als de consument de diensten uitdrukkelijk (her)activeert voor een bepaalde periode van bijvoorbeeld twee maanden, kan hij deze keuze niet herroepen.
4. De consument dient het volledige aantal maanden dat hij aanspraak maakt op het leveren van de diensten, te hebben benut binnen 12 maanden na totstandkoming van het abonnement. De diensten worden in elk geval afgesloten indien twaalf maanden zijn verstreken sinds totstandkoming van het abonnement. Eventueel resterende tegoeden komen te vervallen zonder dat de consument aanspraak maakt op enige restitutie of andersoortige compensatie.

ARTIKEL 7. | BESCHIKBAARHEID EN STORINGEN

1. Joyne streeft ernaar de diensten gedurende de looptijd van het abonnement voortdurend voor de consument beschikbaar te houden. Joyne kan evenwel niet garanderen dat de diensten voortdurend beschikbaar zijn.
2. Joyne is niet gehouden de diensten te leveren indien en voor zover hij daartoe gehinderd wordt door een omstandigheid die niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. Indien de overmachtsituatie nakoming van het abonnement blijvend onmogelijk maakt of langer dan twee weken voortduurt of zal voortduren, zijn zowel de consument als Joyne gerechtigd het abonnement met onmiddellijke ingang te ontbinden.
3. In geval van overmacht is Joyne daarvoor geen schadevergoeding aan de consument verschuldigd. Wel kan Joyne in dat geval, tenzij sprake is van overmacht als gevolg van storingen veroorzaakt door overstroming, terrorisme of oorlog, een storingsvergoeding bieden overeenkomstig het bepaalde in lid 5.
4. In geval de consument een storing constateert, dient hij daarvan onverwijld aan de retailer waar het abonnement is afgesloten, mededeling te doen aan Joyne. Joyne tracht de storing zo snel mogelijk te verhelpen nadat deze aan hem zijn gemeld.
5. Indien de diensten door een storing in het netwerk voor meer dan twaalf uren zijn onderbroken en de consument woonachtig is in het gebied waar de storing zich voordoet, kan de consument aanspraak maken op een storingsvergoeding. Deze storingsvergoeding bedraagt 1/30^e deel van het overeengekomen maandelijkse abonnementsbedrag van de dienst waarop de storing betrekking heeft, per 24 uur dat de storing voortduurt. Indien geen maandelijks abonnementsbedrag is overeengekomen, geldt vaststelling naar evenredigheid van een maand. De aanspraak op de bedoelde vergoeding vervalt indien de consument daarop geen beroep heeft gedaan binnen zes maanden nadat de storing zich voordeed. De consument maakt nimmer aanspraak op de bedoelde vergoeding indien de storing het gevolg is van overstroming, terrorisme of oorlog.
6. Joyne is steeds gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking de diensten te onderbreken of te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor benodigd onderhoud of wegens verbetering of vernieuwing van de diensten, zonder dat Joyne de consument daarvoor een schadevergoeding is verschuldigd. Niet-dringend onderhoud en niet-dringende verbetering of vernieuwing, zal

zoveel mogelijk worden uitgevoerd op tijdstippen waarop de consument daarvan de minste hinder zal ondervinden. Joyne kan hieromtrent echter nimmer enige garantie bieden.

ARTIKEL 8. | TARIEVEN EN BETALINGEN

1. Alle door Joyne vermelde tarieven zijn inclusief btw.
2. Ten aanzien van flexibele abonnementen zoals bedoeld in artikel 6, dient het voor de duur van het abonnement geldende totaalbedrag vóór activering van de diensten te zijn betaald. Dit geldt tevens in geval van upgrades van abonnementen en andere transacties aangegaan middels MijnJoyne, doch onverminderd het bepaalde in het volgende lid en tenzij uitdrukkelijk anders door Joyne is vermeld.
3. Ten aanzien van een jaarabonnement geschiedt betaling maandelijks, waarbij de eerste termijnbetaling vóór activering van de diensten dient te worden voldaan. De eerste termijnbetaling omvat het tarief van de resterende duur van de kalendermaand waarin het abonnement is aangegaan + het tarief van de daaropvolgende kalendermaand.
4. Joyne is niet eerder gehouden de diensten te leveren dan nadat de door de consument verschuldigde vooruitbetaling volledig is ontvangen.
5. Indien het abonnement voor stilzwijgende verlenging in aanmerking komt, is Joyne gerechtigd de tarieven eenmaal per jaar te verhogen, doch niet eerder dan dat de overeengekomen bepaalde looptijd is verstreken. In geval van een tariefsverhoging is de consument gerechtigd om tot aan de datum van inwerkingtreding van de verhoging, het abonnement te beëindigen met ingang van de datum waarop de tariefsverhoging van toepassing wordt. In dit geval kan de consument Joyne niet aanspreken op nakoming van het abonnement. Van een tariefsverhoging zal Joyne ten minste een maand vóór inwerkingtreding daarvan, uitdrukkelijk mededeling doen aan de consument.
6. Betaling dient te geschieden middels de door Joyne aangeboden betaalmethode. Voor abonnementen waarbij maandelijks betaling plaatsvindt, verstrekt de consument op basis van de eerste termijnbetaling een machtiging voor het automatisch incasseren van de vervolftermijnen.
7. Joyne is gerechtigd de aan de consument toekomende facturen uitsluitend langs elektronische weg aan de consument beschikbaar te stellen.
8. Indien tijdige betaling achterwege blijft, treedt het verzuim van de consument van rechtswege in en is de consument de dan geldende wettelijke rente verschuldigd. Alsdan is Joyne gerechtigd de diensten op te schorten en aldus onmiddellijk af te sluiten totdat de openstaande betaling volledig is voldaan.
9. Wanneer een automatische incasso-opdracht wordt gestorneerd of anderszins niet geïncasseerd kan worden, zal Joyne de consument schriftelijk in gebreke stellen en is Joyne gerechtigd betaling middels overboeking of een andere door Joyne aangewezen betaalmethode te vorderen. Indien de betaling vervolgens niet binnen 14 dagen na ontvangst van de bedoelde ingebrekestelling, door Joyne is ontvangen, is Joyne bevoegd het abonnement met onmiddellijke ingang te ontbinden, onverminderd het recht van Joyne op nakoming van alle uit het abonnement voor de consument voortvloeiende verplichtingen.
10. Alle redelijke kosten, zowel gerechtelijke, buitengerechtelijke als executiekosten, gemaakt ter verkrijging van door de consument verschuldigde bedragen, komen voor zijn rekening, met dien verstande dat niet ten nadele van de consument zal worden afgeweken van het bepaalde in de Wet Incassokosten.
11. In geval van betalingsverzuim van de consument, zal Joyne de consument om die reden niet eerder extra kosten in rekening brengen dan nadat de consument tevergeefs is aangemaand om binnen een termijn van ten minste 14 dagen alsnog tot volledige betaling over te gaan.

ARTIKEL 9. | AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

1. Joyne is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de consument die voortvloeien uit de wet of overeenkomst, zoals schade ontstaan doordat Joyne is uitgegaan van door de consument verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
2. In geen geval is Joyne aansprakelijk voor de wijze waarop de consument gebruik maakt van de diensten. De consument zal Joyne vrijwaren van aanspraken van derden welke betrekking hebben op het gebruik van de diensten door de consument of een derde die met zijn instemming van de diensten gebruik maakt.
3. Het is de consument niet toegestaan om in strijd met een of meer wettelijke of uit het abonnement voortvloeiende verplichtingen gebruik te maken van de diensten. De consument is aansprakelijk voor alle gevolgen daarvan en vrijwaart Joyne van alle aanspraken van derden ter zake. Indien Joyne uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de consument gehouden Joyne zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval redelijkerwijs verwacht mag worden. Mocht de consument in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Joyne, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Joyne en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de consument.
4. De aansprakelijkheid van Joyne is beperkt tot de factuurwaarde van het abonnement, althans tot dat gedeelte van het abonnement waarop de aansprakelijkheid van Joyne betrekking heeft. Indien het abonnement een langere doorlooptijd heeft dan zes maanden, wordt voor de berekening van de factuurwaarde als bedoeld in de vorige zin, uitsluitend de factuurwaarde

over de laatste zes maanden van het abonnement in aanmerking genomen. Indien de schade waarvoor Joyne ondanks het bepaalde in deze algemene voorwaarden aansprakelijk is, excessief is, zal de aansprakelijkheid van Joyne nimmer verder reiken dan het bedrag dat onder de gegeven omstandigheden op grond van de daartoe door Joyne afgesloten aansprakelijkheidsverzekering daadwerkelijk wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventuele eigen risico van Joyne dat krachtens die verzekering toepassing vindt.

5. De aansprakelijkheidsbeperkingen die Joyne in gevolge deze algemene voorwaarden ten dienste staan, gelden niet indien de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Joyne.

ARTIKEL 10. | GEGEVENSBESCHERMING

Joyne neemt de redelijkerwijs mogelijke technische en organisatorische maatregelen ten behoeve van de beveiliging van zijn netwerken en in zijn bezit zijnde persoonsgegevens, rekening houdend met de aard van de risico's, de stand van de techniek en de kosten van implementatie van deze maatregelen.

ARTIKEL 11. | TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

1. Op elke overeenkomst en alle daaruit tussen partijen voortvloeiende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Een geschil tussen partijen voortvloeiende uit het abonnement kan zowel door de consument als door Joyne worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Elektronische Communicatiediensten (ECD), Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Informatie over het behandelen van geschillen door de Geschillencommissie ECD is te vinden op www.degeschillencommissie.nl.
3. Alvorens een beroep te doen op de geschillencommissie als bedoeld in het vorige lid, dan wel de burgerlijke rechter, zijn partijen verplicht zich optimaal in te spannen om het geschil in onderling overleg te beslechten.
4. Indien deze algemene voorwaarden in meerdere talen beschikbaar zijn, is de Nederlandstalige versie daarvan steeds bepalend voor de uitleg van de daarin opgenomen bedingen.