Algemene Voorwaarden

Elektronische Communicatie Diensten van KPN

© KPN B.V.
versie maart 2010

I N H O U D

ARTIKEL 1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN 3
ARTIKEL 2 HET AANBOD 4
ARTIKEL 3 TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST 4
ARTIKEL 4 HET IN DIENST STELLEN EN WIJZIGEN VAN AANSLUITINGEN EN (AANVULLENDE) DIENSTEN 5
ARTIKEL 5 INTELLECTUELE EIGENDOM EN BESCHERMING VAN VOORZIENINGEN 5
ARTIKEL 6 VERHUUR BEPAALDE VOORZIENINGEN 6
ARTIKEL 7 BESCHIKBAARHEID DIENST 6
ARTIKEL 8 WIJZIGINGEN IN DE EIGENSCHAPPEN VAN DE DIENST OF HET ELEKTRONISCH COMMUNICATIENETWERK 7
ARTIKEL 9 SPAMFILTER / E-MAILVIRUSSCAN 7
ARTIKEL 10 GEBRUIK VAN DE DIENST 7
ARTIKEL 11 VERHUIZING 8
ARTIKEL 12 AANSPRAKELIJKHEID KPN 8
ARTIKEL 13 AANSPRAKELIJKHEID KLANT 9
ARTIKEL 14 TARIEVEN EN VERGOEDINGEN 9
ARTIKEL 15 BETALING 10
ARTIKEL 16 OPSCHORTING EN OVERMACHT 11
ARTIKEL 17 BESCHERMING EN VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS EN VERKEERSGEGEVENS 11
ARTIKEL 18 DUUR EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST 12
ARTIKEL 19 CONTRACTSOVERNEMING 13
ARTIKEL 20 TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN 13
ARTIKEL 21 VERJARINGSTERMIJN 14
ARTIKEL 22 WIJZIGING VAN VOORWAARDEN EN TARIEVEN 14
ARTIKEL 23 BEPALINGEN VOOR DE DIENST TELEFONIE 14
ARTIKEL 24 BEPALINGEN VOOR TELEVISIE-DIENSTEN VAN KPN 15
ARTIKEL 25 KLANTENSERVICE 15

INFORMATIE OVER VEILIGHEID 16

BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Aanbiedingsvorm : Een Dienst met de daarbij behorende gebruiksmogelijkheden, tarieven en voorwaarden;

Aanvullende Diensten : producten en/of diensten die door de Klant tegen betaling kunnen worden afgenomen in aanvulling op de Dienst en daarmee deel uit gaan maken van de Overeenkomst;

Aansluiting : de mogelijkheid om gebruik te maken van de Dienst met inbegrip van de daarvoor benodigde Voorzieningen;

Algemene Voorwaarden : deze algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de Overeenkomst;

Consument : de Klant die de Dienst gebruikt anders dan in de uitvoering van een beroep of bedrijf;

Contentdiensten : diensten die bestaan uit de levering of doorgifte via het Elektronisch communicatienetwerk van content, waaronder -maar niet beperkt tot- muziek, foto's, films, radio- en televisieprogramma's en computerprogramma's.

Dienst : de dienst(en) die KPN op grond van de Overeenkomst aan de Klant levert;

Elektronisch communicatienetwerk : de apparatuur en andere technische middelen die overdracht van en, waar van toepassing, routering mogelijk maken van signalen tussen Aansluitingen via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen;

Gedragscode notice-and-take-down : een gedragscode die onderdeel is van een initiatief van partijen die zich inzetten tegen de aanwezigheid van onrechtmatige en strafbare informatie ("inhoud") op (het Nederlandse deel van) Internet. In deze code staat beschreven op welke wijze deze partijen hiermee om gaan. De code is te vinden op www.samentegencybercrime.nl.

Geschillencommissie : de Geschillencommissie Elektronische Communicatiediensten, die valt onder de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer 070-3105310 (zie ook www.degeschillencommissie.nl);

Klant : degene die met KPN een Overeenkomst heeft afgesloten of daartoe een aanvraag indient;

KPN : KPN B.V., gevestigd in Den Haag aan het Maanplein 55, 2516 CK;

Maand : een aaneengesloten periode tot dezelfde datum in de eerstvolgende kalendermaand, tenzij uit de context voortvloeit dat een kalendermaand wordt bedoeld;

Overeenkomst : de overeenkomst tussen KPN en de Klant op grond waarvan KPN de Dienst, alsmede de Voorzieningen die nodig zijn om de Dienst te kunnen gebruiken en eventueel Aanvullende Diensten levert en waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn;

OPTA : de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit;

Randapparaten : apparaten in eigendom van de Klant, die bestemd zijn om rechtstreeks of indirect te worden aangesloten op het Elektronisch communicatienetwerk dan wel op de Voorzieningen, ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie (bijvoorbeeld telefoons, computers en televisies);

Televisiediensten : diensten die voor de aanlevering van audio- en audiovisuele content waaronder radio- en televisieprogramma's die gelijktijdig (volgens een programmaschema) worden uitgezonden of op een door de Klant zelf gekozen tijdstip worden opgevraagd (on demand).

Verhuizing	:	het wijzigen van het adres van de Klant waar de Dienst wordt geleverd;
Verkeersgegevens	:	gegevens omtrent verkeer, waaronder belverkeer, zoals begintijdstip, duur en eindtijdstip van een oproep, nummer van de opgeroepen Aansluiting, en -bij doorschakeling- nummers van de doorgeschakelde Aansluitingen;
Voorzieningen	:	onderdelen van het Elektronisch communicatienetwerk, zoals kabels, (rand)apparatuur, modem, de KPN Experiabox, smartcards, tuners en eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie en programmatuur, die eigendom blijven van KPN en die de Klant ten behoeve van het gebruik van de Dienst van KPN huurt of in bruikleen heeft;
Werkdagen	:	maandag tot en met vrijdag met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.

ARTIKEL 02

HET AANBOD

2.1 KPN brengt het aanbod schriftelijk, elektronisch of mondeling uit.

2.2 Het aanbod is vrijblijvend en bevat een voor de Klant voldoende gespecificeerde omschrijving van de Dienst, de eenmalige en periodieke tarieven en van de voorwaarden waaronder deze worden verricht.

2.3 Het aanbod omvat een omschrijving van de stappen die nodig zijn alvorens de Dienst kan worden verricht alsmede een vermelding van de kosten van de daartoe benodigde werkzaamheden.

2.4 Het aanbod wijst op de toepasselijkheid van de Algemene voorwaarden en gaat vergezeld van een exemplaar daarvan. Indien het aanbod niet onmiddellijk vergezeld kan gaan van de Algemene voorwaarden, worden deze zo snel mogelijk aan de klant toegezonden.

2.5 KPN onthoudt zich van oneerlijke handelspraktijken.

ARTIKEL 03

TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

3.1 De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de Klant (hierna aangeduid als de aanvraag) en door acceptatie daarvan door KPN.

3.2 De Klant dient zich op verzoek van KPN op een daarbij aan te geven wijze te identificeren, alsmede overige voor de beoordeling van de aanvraag door KPN benodigde gegevens te verstrekken.

3.3 Bij een aanvraag (mede) namens een andere natuurlijke persoon of namens een rechtspersoon of vennootschap dient de vertegenwoordiger zich op verzoek van KPN op een daarbij aan te geven wijze te identificeren en zijn vertegenwoordigingsbevoegheid aan te tonen, waar mogelijk door middel van een recent uittreksel uit een bij een Kamer van Koophandel gehouden register.

3.4 De aanvraag kan door KPN worden geweigerd indien:
a. de aanvrager handelingsonbekwaam is, of hij niet de gevraagde gegevens als bedoeld in het tweede lid van dit artikel toont binnen een door KPN gestelde termijn;
b. de aanvrager een in deze Algemene Voorwaarden gestelde verplichting niet nakomt en die niet-nakoming de weigering rechtvaardigt,of aannemelijk is dat hij een dergelijke verplichting niet zal nakomen;
c. de aanvrager financiële verplichtingen uit hoofde van eerdere overeenkomsten jegens KPN niet nakomt;
d. technische of economische redenen aan de kant van KPN aan aansluiting van de aanvrager in de weg staan. Hieronder valt bijvoorbeeld de situatie dat de aanvrager woont of gevestigd is in een gebied waar de Dienst niet wordt geleverd.
KPN zal een weigering van de aanvraag motiveren.

3.5 KPN is gerechtigd redelijke voorwaarden te stellen voor de technische aspecten met betrekking tot de verbinding, aansluiting en hardware van de Klant.

3.6 KPN zal, tenzij anders wordt overeengekomen, binnen tien Werkdagen na ontvangst van de aanvraag schriftelijk of elektronisch aan de aanvrager berichten of de aanvraag is geaccepteerd en, indien dit het geval is, wanneer de Dienst in werking zal worden gesteld. Indien het voor KPN in redelijkheid niet mogelijk is binnen die termijn te reageren, zal KPN de reden hiervan meedelen en de aanvrager nader aangeven binnen welke termijn KPN op zijn aanvraag zal reageren.

3.7 Indien vooruitlopend op de acceptatie de Dienst in werking wordt gesteld, geldt deze inwerkingstelling als voorwaardelijke acceptatie. KPN is dan gerechtigd de Overeenkomst alsnog te beëindigen indien zich één van de omstandigheden als bedoeld in lid 4 onder a t/m c voordoet. KPN kan de aanvrager een termijn stellen waarbinnen aan daarbij te stellen voorwaarden moet worden voldaan. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd is de aanvrager de in artikel 14 bedoelde vergoedingen verschuldigd voor de periode dat de Dienst in werking is geweest, alsmede alle vergoedingen voortvloeiende uit het gebruik van de Dienst en Aanvullende Diensten.

3.8 Bij overeenkomsten op afstand, zoals bedoeld in artikel 7:46a van het BW, kan de Consument binnen zeven Werkdagen na de bevestiging van de Overeenkomst door KPN deze schriftelijk of elektronisch ontbinden, daarbij gebruik makend van de gegevens als genoemd in artikel 26. KPN kan in dat geval, behoudens ten hoogste de rechtstreekse kosten van het terugzenden van de zaak, aan de koper geen vergoeding in rekening brengen. Na deze periode is KPN gerechtigd de kosten in rekening te brengen zoals overeengekomen. De ontbindingstermijn geldt niet voor overeenkomsten op afstand tot het verrichten van diensten waarvan de nakoming met instemming van de wederpartij is begonnen voordat de ontbindingstermijn is verstreken.

3.9 De eenmalige en periodieke tarieven die de Klant moet betalen worden bij het sluiten van de Overeenkomst vastgesteld.

HET IN DIENST STELLEN EN WIJZIGEN VAN (AANVULLENDE) DIENSTEN

04 ARTIKEL

4.1 Indien datgene wat benodigd is voor het in dienst stellen van een Dienst aanwezig en beschikbaar is, wordt de Dienst zo spoedig mogelijk, doch in elk geval binnen één maand na de datum van totstandkoming van de Overeenkomst in dienst gesteld, tenzij anders wordt overeengekomen.

4.2 Indien datgene wat benodigd is voor het in dienst stellen van een Dienst niet aanwezig of beschikbaar is, zal KPN dit aanleggen binnen de termijn die bij de bevestiging van de acceptatie van de aanvraag wordt medegedeeld. De termijn zal niet meer bedragen dan 12 maanden na totstandkoming van de Overeenkomst, tenzij anders wordt overeengekomen.

4.3 KPN houdt bij de aanleg van Voorzieningen op de overeengekomen locatie waar mogelijk rekening met redelijke wensen van de Klant. Indien noodzakelijke werkzaamheden op de locatie niet ongestoord kunnen plaatsvinden, of noodzakelijke medewerking door of namens de Klant niet wordt verleend, kan de vertraging die daardoor ontstaat niet aan KPN worden toegerekend.

4.4 Het bepaalde in de voorgaande leden is van overeenkomstige toepassing op het leveren van Aanvullende Diensten en voor wijziging van een Aansluiting, tenzij daarvoor afwijkende termijnen zijn bekend gemaakt.

4.5 Bij een voorwaardelijke acceptatie als bedoeld in artikel 3, lid 7 kan KPN beperkingen aanbrengen in de dienstverlening, bijvoorbeeld door blokkering van bepaalde bestemmingen waarvoor bovengemiddelde tarieven gelden, totdat de aanvraag definitief is geaccepteerd.

INTELLECTUELE EIGENDOM EN BESCHERMING VAN VOORZIENINGEN

05 ARTIKEL

5.1 De Klant verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de Voorzieningen, daarbij behorende gebruikersdocumentatie en eventuele programmatuur voor de duur van de Overeenkomst te gebruiken, voor zover noodzakelijk om van de Dienst gebruik te kunnen maken. De (intellectuele) eigendomsrechten op de Voorzieningen, daarbij behorende gebruikersdocumentatie en programmatuur blijven berusten bij KPN en/of haar toeleveranciers. KPN is te allen tijde gerechtigd om Voorzieningen die haar eigendom zijn terug te nemen. De Klant dient dan eventuele kopieën van de Voorzieningen, waaronder programmatuur, te vernietigen.

5.2 De Klant dient er voor zorg te dragen dat de Voorzieningen op een geschikte (droge en trillingsvrije) locatie worden geplaatst. De Klant zal op de Voorzieningen aangebrachte type- en serienummers, logo's en/of andere markeringsmiddelen onverlet laten.

5.3 De Klant is niet gerechtigd zelf wijzigingen in de Voorzieningen aan te brengen (inclusief wijzigingen in meegeleverde of in de Voorzieningen geïmplementeerde software) of deze te verplaatsen of te beschadigen, dan wel deze door anderen dan KPN te laten aanbrengen of te laten verplaatsen, behoudens met instemming van KPN.

5.4 Indien derden met betrekking tot de Voorzieningen rechten willen doen gelden of maatregelen willen treffen zoals inbeslagneming, dient de Klant hen terstond van de rechten van KPN op de hoogte te stellen. De Klant dient KPN direct daarover in te lichten.

ARTIKEL 06

VERHUUR BEPAALDE VOORZIENINGEN

6.1 KPN verhuurt aan de Klant de in de Overeenkomst vermelde Voorzieningen voor de duur van de Overeenkomst. KPN is niet gehouden een nieuw (ongebruikt) exemplaar of de nieuwste versie van de Voorziening ter beschikking te stellen. De bepalingen in deze Algemene Voorwaarden betreffende Voorzieningen gelden eveneens voor gehuurde Voorzieningen.

6.2 KPN is gerechtigd om, voordat de gehuurde Voorzieningen aan de Klant ter beschikking worden gesteld, betaling van een waarborgsom te eisen. Na beëindiging van de Overeenkomst en onbeschadigde retournering van de Voorziening zal KPN de waarborgsom terugbetalen vermeerderd met eventuele rente. Over de waarborgsom wordt het eerste jaar na de storting geen rente vergoed. Indien de waarborgsom langer dan een jaar bij KPN berust, vergoedt KPN over de gehele periode op jaarbasis een rente waarvan het percentage gelijk is aan dat van de wettelijke rente verminderd met drie procent.

6.3 De Klant is aan KPN huur verschuldigd volgens de daarvoor vastgestelde tarieven. Deze huur is een periodiek verschuldigde vergoeding in de zin van artikel 7 van deze Algemene Voorwaarden, ten aanzien van de betaling waarvan artikel 15 van deze Algemene Voorwaarden van toepassing is.

6.4 De Klant is niet gerechtigd de gehuurde Voorzieningen aan derden onder te verhuren dan wel onder andere titel in gebruik te geven.

6.5 De Voorzieningen worden uitsluitend door of vanwege KPN gerepareerd. In geval van reparatie dient de Klant de Overeenkomst over te leggen.

6.6 Reparatiewerkzaamheden die noodzakelijk zijn als gevolg van onzorgvuldige installatie, verhuizing door de Klant, onoordeelkundig gebruik, onzorgvuldige behandeling, werkzaamheden verricht door derden, technische werking van andere al dan niet bij de Klant aanwezige apparatuur, lekkende batterijen, dan wel een handelen of nalaten van de Klant in strijd met de verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst zijn voor rekening van de Klant. KPN is gerechtigd alsdan loon-, materiaal- en eventuele voorrijkosten aan de Klant in rekening te brengen.

6.7 In afwijking van artikel 18.8 van deze Algemene Voorwaarden is de Klant na beëindiging van de Overeenkomst gehouden de gehuurde Voorziening onbeschadigd te retourneren aan KPN. Indien de Klant een maand na beëindiging van de Overeenkomst de Voorziening niet heeft geretourneerd, blijft de in lid 3 van dit artikel bedoelde periodieke huurvergoeding door hem verschuldigd tot het moment dat de Voorziening aan KPN is geretourneerd, echter niet langer dan drie maanden na beëindiging van de Overeenkomst. Indien de Klant de Voorziening beschadigd retourneert dan wel de Voorziening drie maanden na beëindiging van de Overeenkomst nog niet heeft geretourneerd, is de Klant gehouden KPN de vervangingswaarde te vergoeden.

ARTIKEL 07

BESCHIKBAARHEID DIENST

7.1 KPN streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid, kwaliteit en beveiliging van de Dienst. KPN geeft echter geen garanties ter zake.

7.2 De Dienst wordt door en voor rekening van KPN onderhouden. Ten behoeve van onderhoud kan KPN tijdelijk (een deel van) de Dienst buiten gebruik stellen. KPN zal dit tot een minimum beperken en dit tijdig aan de Klant mededelen, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.

7.3 De Klant dient een storing in het functioneren van de Dienst zo spoedig mogelijk aan KPN te melden bij de Klantenservice genoemd in artikel 25. Storingen worden zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen vijf werkdagen nadat zij aan KPN bekend zijn geworden onderzocht, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. De Klant dient, indien dit voor een goed storingsonderzoek noodzakelijk is, zijn medewerking te verlenen aan het storingsonderzoek. KPN zal storingen zo spoedig mogelijk opheffen, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.

7.4 De kosten van het storingsonderzoek en de kosten van het opheffen van de storing komen voor rekening van KPN. KPN kan deze kosten aan de Klant in rekening brengen indien de storing is ontstaan door een handelen of nalaten in strijd met deze Overeenkomst, door niet goed functionerende Randapparaten of de aanwezigheid van andere aan de Klant toebehorende apparatuur die van invloed is op de Dienst.

7.5 Indien een storing zich (mede) uitstrekt tot Aansluitingen van andere klanten van KPN, is KPN gerechtigd de daardoor veroorzaakte kosten in rekening te brengen bij de Klant vanaf wiens Aansluiting de storing wordt veroorzaakt, tenzij dit in redelijkheid niet aan de Klant kan worden toegerekend.

WIJZIGING IN DE EIGENSCHAPPEN VAN DE DIENST OF HET ELEKTRONISCH COMMUNICATIENETWERK

08 ARTIKEL

8.1 KPN is gerechtigd de technische eigenschappen van de Dienst of van het Elektronisch communicatienetwerk te wijzigen om (i) te voldoen aan bij of krachtens de wet gestelde regels, en/of (ii) aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek te blijven beantwoorden. KPN spant zich in deze wijzigingen uit te voeren zonder dat dit gevolgen heeft voor de gebruiksmogelijkheden van de Klant en de door hem gebruikte Randapparaten. Indien dat niet mogelijk is en een wijziging redelijkerwijs voorzienbare financiële consequenties heeft voor de Klant zal de wijziging niet eerder plaatsvinden dan één maand nadat deze is bekendgemaakt of zoveel langer als redelijkerwijs mogelijk is.

8.2 KPN is gerechtigd (een aanbiedingsvorm van) de Dienst of een Aanvullende dienst te beëindigen, met inachtneming van een termijn van aankondiging van tenminste drie Maanden, indien technische of bedrijfseconomische redenen daartoe aanleiding geven. Bestaande Overeenkomsten eindigen uiterlijk met ingang van de datum waarop de dienstverlening wordt beëindigd. KPN zal in dat geval aan de Klant waar mogelijk een vervangende dienst aanbieden.

SPAMFILTER / E-MAILVIRUSSCAN

09 ARTIKEL

9.1 De Klant stemt in met het gebruik van software door KPN welke voor de Klant bestemde e-mailberichten filtert op spamberichten en virussen. De Klant staat er voor in dat, voor zover vereist, de verzender van voor de Klant bestemde e-mailberichten instemt met het gebruik van software door KPN welke de verzonden e-mailberichten filtert op spamberichten en virussen.

9.2 Indien KPN reden heeft om aan te nemen dat een voor de Klant bestemde email een spambericht is of een virus bevat, is KPN gerechtigd dit spambericht tijdelijk te verplaatsen en/of te verwijderen.

9.3 KPN zal zich inspannen om alle spamberichten en virussen te filteren uit de voor de Klant bestemde e-mailberichten. KPN garandeert uitdrukkelijk niet dat alle spamberichten en virussen zullen worden verwijderd uit de voor de Klant bestemde e-mailberichten of dat geen berichten zullen worden verplaatst of verwijderd die niet tot de spamberichten behoren of een virus bevatten.

GEBRUIK VAN DE DIENST

10 ARTIKEL

10.1 De Klant staat in voor al het gebruik dat -met of zonder zijn toestemming- van de Dienst en van aan de hem beschikbaar gestelde toegangscode(s) wordt gemaakt. Alle gemaakte gesprekskosten zijn voor zijn rekening. De Klant staat tevens in voor al hetgeen geschiedt met Voorzieningen op de overeengekomen locatie, voor zover dat aan hem toerekenbaar is.

10.2 Het is niet toegestaan handelingen te verrichten, te doen of te laten verrichten die ten doel hebben invloed uit te oefenen op de bedragen, die zonder die handelingen door de Klant aan KPN verschuldigd zouden zijn geweest voor het gebruik van de Dient.

10.3 Indien het elektronisch communicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van de Dienst of van aangesloten Randapparaten, is de Klant verplicht de door KPN te geven redelijke instructies op te volgen.

10.4 Voor randapparaten bestaan wettelijke vereisten. Het is niet toegestaan apparaten op een netwerkaansluitpunt aan te sluiten die niet voldoen aan deze wettelijke vereisten. De gevolgen van het aansluiten van apparaten die hieraan niet voldoen, waaronder mogelijke financiële gevolgen, zijn voor de Klant.

10.5 De Klant zal de Dienst aanwenden voor normaal consumentengebruik, ook indien sprake is van een vast tarief. Indien sprake is van excessief gebruik door de Klant (meer dan 5 maal het gemiddeld gebruik door andere gebruikers van dezelfde Dienst), is KPN gerechtigd de Klant er op te attenderen dat bij voortzetting van dit excessief gebruik, KPN gerechtigd is vanaf het moment van attendering het gebruik dat boven de normen ligt alsnog aan de Klant in rekening te brengen.

10.6 De Klant zal geen handelingen verrichten of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat die zouden leiden tot een gebruik van de Dienst dat strafbaar of jegens KPN en/of derden onrechtmatig is.

10.7 De Klant staat er bij het gebruik van de Dienst voor in dat hij, voor zover relevant, de volgende voorschriften in acht neemt:
a) de Klant zal op geen enkele wijze andere gebruikers van de Dienst of medegebruikers van de infrastructuur waarop de Dienst is gerealiseerd, beperken of hinderen in hun toegang tot de Dienst en/of het gebruik van de Dienst;
b) de Klant zal op geen enkele wijze inbreuk maken op de intellectuele eigendomsrechten van KPN en/of derden;

c) de Klant zal geen (computer)virussen of andere bestanden verspreiden die de (goede) werking van de) software van KPN en/of derden kunnen beschadigen;
d) de Klant zal geen toegangscode(s) misbruiken of (trachten) aan de Dienst verbonden beveiligingen te doorbreken;
e) de Klant zal niet ongevraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud (spam) verzenden;
f) de Klant zal zich niet (misleidend) uitgeven voor een ander, bijvoorbeeld dor gebruik te maken van een adres, waarmee hij zich kenbaar maakt als afzender van een bepaald bericht van een derde zonder diens toestemming;
g) de Klant zal geen kinderpornografie of andere strafbare pornografie openbaar maken of verspreiden;
h) de Klant zal op geen enkele wijze de Dienst gebruiken om anderen te belasten, te misbruiken, lastig te vallen, te achtervolgen, te bedreigen of op een andere wijze de rechten van anderen te schenden;
i) de Klant zal niet tegen de wil van de eigenaar of beheerder opzettelijk en zonder toestemming binnendringen in een computersysteem of een deel daarvan (hacken);
j) de Klant zal geen commerciële activiteiten met behulp van de Dienst ontwikkelen.

10.8 Klachten, meldingen of verzoeken met betrekking tot vermeend onrechtmatige informatie op internet afkomstig van Klanten van KPN, kunnen worden gedaan op de wijze zoals omschreven in de Gedragscode notice-and-take-down. KPN zal klachten, meldingen of verzoeken met betrekking tot vermeend onrechtmatige informatie op internet, afkomstig van Klanten van KPN behandelen volgens de procedures zoals die zijn omschreven in de Gedragscode notice-and-take-down. KPN is gerechtigd om in geval van klachten, meldingen of verzoeken als hiervoor bedoeld de maatregelen te treffen zoals omschreven in de Gedragscode notice-and-take-down. De te nemen maatregelen kunnen onder meer bestaan uit het ontoegankelijk maken of verwijderen van informatie en het -onder voorwaarden- verstrekken aan derden van naw-gegevens van de Klant die de onrechtmatige uiting heeft gedaan.

10.9 Het is de Klant niet toegestaan om het signaal dat van KPN wordt ontvangen, openbaar te maken, te verveelvoudigen of anderszins aan te wenden dan voor gebruik in huiselijke kring. Het delen of doorlijnen van de signalen met andere huishoudens, daaronder begrepen kamers in studentenhuizen en andere collectieve huisvesting is niet toegestaan.

10.10 De Klant is verantwoordelijk voor de door hem gebruikte Randapparaten en voor de instandhouding van een aansluiting op het energienetwerk en andere aansluitingen die nodig zijn voor toegang tot de Dienst.

ARTIKEL 11

VERHUIZING

11.1 Indien de Klant verhuist dient hij minimaal één maand van tevoren zijn nieuwe adres telefonisch of elektronisch aan KPN mede te delen. De Klant kan zijn Aansluiting mee laten verhuizen naar zijn nieuwe adres, tenzij sprake is van een verhuizing naar een gebied waar de Dienst niet geleverd kan worden, waaronder het buitenland, of sprake is van andere technische belemmeringen waardoor het verhuizen van de Aansluiting niet realiseerbaar is. De Klant dient de Voorzieningen en/of de Randapparatuur te demonteren en mee te nemen naar zijn nieuwe adres, evenals de KPN ExperiaBox, routers en smartcards en op verzoek van KPN ook andere voorzieningen. Het is de Klant niet toegestaan om zelf wijzigingen aan te brengen in het netwerkaansluitpunt of deze te (laten) verplaatsen, behoudens met instemming van KPN.

11.2 KPN stelt in overleg met de Klant vast wanneer de verhuizing van de Aansluiting zal plaatsvinden. Indien de Aansluiting op het nieuwe adres op het vastgestelde tijdstip niet werkend wordt opgeleverd, is KPN niet gehouden tot enige schadevergoeding aan de Klant. In dat geval wordt in overleg een nieuw tijdstip voor verhuizing van de Aansluiting vastgesteld.

11.3 De Overeenkomst loopt voor, tijdens en na de verhuizing door. De Klant blijft gehouden de vergoedingen te betalen als bedoeld in artikel 15 en de kosten verbonden aan verhuizing van de Aansluiting. De kosten verbonden aan verhuizing van de Aansluiting worden bekend gemaakt op www.kpn.com/verhuizen.

ARTIKEL 12

AANSPRAKELIJKHEID KPN

12.1 KPN is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van een Overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn niet aansprakelijk, behoudens hetgeen in de volgende leden van dit artikel is bepaald.

12.2 KPN is uitsluitend aansprakelijk voor schade die door een aan haar toerekenbare tekortkoming is ontstaan in de navolgende gevallen tot ten hoogste de daarbij aangegeven bedragen:

a. indien het schade betreft als gevolg van dood of lichamelijk letsel, tot ten hoogste een bedrag van € 1.500.000,- per gebeurtenis;
b. indien het schade betreft als gevolg van een handelen in strijd met de artikelen 273d en 273e van het Wetboek van Strafrecht, tot ten hoogste een bedrag van € 1.500.000,- per gebeurtenis;
c. Indien het schade betreft als gevolg van beschadiging van zaken van de Klant die is ontstaan bij werkzaamheden die verband houden met het uitvoeren van een Overeenkomst, tot ten hoogste een bedrag van € 500,000,- per gebeurtenis;
d. indien het schade betreft als gevolg van het door KPN buiten gebruik stellen van een Dienst zonder dat daarvoor een grond bestond, tot ten hoogste een bedrag van € 2.500 per Aansluiting, met een maximum van € 1.000.000,- per gebeurtenis;
e. indien het schade betreft als gevolg van het door KPN ten onrechte niet of onjuist vermelden van gegevens van de Klant in telefoongidsen of nummerinformatiediensten, tot ten hoogste € 2.500,- per vermelding, met een maximum van € 1.000.000,- per gebeurtenis;
f. indien het schade betreft als gevolg van andere administratieve fouten van KPN dan bedoeld onder d. en e., tot ten hoogste een bedrag van € 2.500,- per Aansluiting, met een maximum van € 1.000.000,- per gebeurtenis.

12.3 Tekortkomingen van andere aanbieders van netwerken en diensten waarmee het netwerk van KPN direct of indirect is verbonden en van andere aanbieders van Contentdiensten zijn niet aan KPN toerekenbaar.

12.4 Indien ten gevolge van een gebeurtenis (of serie van gebeurtenissen met eenzelfde oorzaak) als bedoeld in het tweede lid meer dan één vordering ontstaat en de gezamenlijke vorderingen de daarbij per gebeurtenis gestelde maxima te boven gaan, worden de vorderingen naar evenredigheid voldaan.

12.5 KPN is voor het verrichten van informatiediensten niet verder aansprakelijk dan ingevolge artikel 6:196c Burgerlijk Wetboek.

12.6 KPN kan zich niet beroepen op de beperking van de aansprakelijkheid als bedoeld in het eerste en tweede lid indien de schade met opzet, of roekeloos met de wetenschap dat die schade daaruit zou kunnen ontstaan, door KPN is veroorzaakt.

12.7 Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken nadat deze redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt, schriftelijk aan KPN te zijn gemeld. Schade die niet binnen die termijn ter kennis van KPN is gebracht komt niet voor vergoeding in aanmerking. Ten aanzien van Consumenten geldt dit niet indien de Klant redelijkerwijs aannemelijk maakt dat een tijdige of schriftelijke reactie redelijkerwijs niet van hem verlangd kon worden.

AANSPRAKELIJKHEID KLANT

13 ARTIKEL

13.1 De Klant is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van een Overeenkomst niet aansprakelijk, behoudens hetgeen in de volgende leden van dit artikel of elders in deze Algemene Voorwaarden is bepaald.

13.2 De Klant is aansprakelijk voor schade (waaronder schade als gevolg van tenietgaan, verlies, diefstal of beschadiging van Voorzieningen) die door een hem toerekenbare tekortkoming is ontstaan. Een Consument is uitsluitend aansprakelijk voor bedrijfs- of gevolgschade van KPN indien die schade met opzet, of roekeloos en in de wetenschap dat die schade daaruit zou kunnen voortvloeien, door de Consument is veroorzaakt.

13.3 De Klant vrijwaart KPN tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op KPN zouden kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak gegrond is op het gebruik dat van de hem afgenomen Dienst is gemaakt, in het bijzonder voor wat betreft de inhoud van met behulp van de door hem afgenomen Dienst verzonden of opgevraagde informatie en eventuele intellectuele eigendomsrechten daarop.

TARIEVEN EN VERGOEDINGEN

14 ARTIKEL

14.1 De Klant is aan KPN vergoedingen verschuldigd voor door hem van KPN afgenomen Diensten volgens de daarvoor vastgestelde tarieven. De bedragen worden verhoogd met BTW en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.

14.2 De tarieven kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen en maandelijks of anderszins periodiek verschuldigde bedragen en variabele verschuldigde bedragen. De tarieven worden door KPN bekend gemaakt, onder meer via haar internetsite.

14.3 KPN kan eventuele vergoedingen die verschuldigd zijn voor het gebruik van Contentdiensten of andere diensten van derden op last van deze derden bij de Klant innen. KPN staat er voor in dat de Klant met de betaling van deze vergoedingen aan KPN jegens die derde bevrijdend heeft betaald.

14.4 Voor zover maandelijks aan KPN verschuldigde bedragen ten behoeve van Diensten niet over een volle kalendermaand verschuldigd zijn, wordt een evenredig gedeelte van het maandbedrag in rekening gebracht, tenzij daarvan in een Aanbiedingsvorm expliciet wordt afgeweken.

14.5 Van de tarieven bestaande uit eenmalige vergoedingen kan worden afgeweken indien de totstandbrenging van de Aansluiting exceptionele, ver boven het gemiddelde uitgaande, kosten met zich brengt.

14.6 Voor de bepaling van de verschuldigde bedragen zijn de gegevens van KPN beslissend, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn. KPN dient bij de vaststelling van deze gegevens de zorgvuldigheid in acht te nemen die daarbij verlangd mag worden.

14.7 Periodiek verschuldigde vergoedingen zullen voor een evenredig deel niet in rekening worden gebracht voor een periode waarin de Dienst drie aaneengesloten etmalen niet heeft gefunctioneerd, tenzij het niet functioneren van de Dienst aan de Klant kan worden toegerekend.

ARTIKEL 15

BETALING

15.1 De in artikel 7 bedoelde eenmalige en periodieke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum dat de Dienst door KPN in werking is gesteld. Indien het in werking stellen wordt verhinderd door omstandigheden die aan de Klant kunnen worden toegerekend (bijvoorbeeld doordat KPN ten gevolge van aan de Klant toerekenbare omstandigheden onvoldoende toegang heeft tot een locatie waar een Aansluiting moet worden geïnstalleerd), zijn de bedragen verschuldigd vanaf de datum waarop indienststelling zou hebben kunnen plaatsvinden indien wel voldoende toegang zou zijn verleend. Gebruiksafhankelijke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum dat ze in rekening worden gebracht.

15.2 KPN is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van eenmalig en periodiek verschuldigde vergoedingen. Voor specifieke Aanbiedingsvormen kunnen afwijkende betalingsvoorwaarden worden vastgesteld.

15.3 Tenzij een andere wijze van facturering is overeengekomen, brengt KPN de verschuldigde bedragen door middel van een digitale factuur periodiek aan de Klant in rekening. In bijzondere gevallen (zoals bij bovengemiddeld hoge bedragen voor gebruiksafhankelijke vergoedingen in een beperkte periode) kan KPN tussentijds die vergoedingen in rekening brengen.

15.4 Tenzij de Klant aan KPN een machtiging tot automatische incasso heeft verstrekt op basis waarvan KPN betaling verkrijgt, dient betaling plaats te vinden op de wijze en binnen de termijn als op de factuur is vermeld. De termijn omvat tenminste 14 dagen na factuurdatum. Indien op een factuur geen betalingstermijn is aangegeven, geldt een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum. Voor bedragen die bij vooruitbetaling verschuldigd zijn kan een andere wijze van betaling worden overeengekomen.

15.5 Indien de Klant een machtiging tot automatische incasso heeft verstrekt, draagt hij telkens zorg voor een toereikend saldo op de voor automatische incasso bestemde bank- of girorekening.

15.6 Indien de Klant niet binnen de in lid 4 bedoelde termijn heeft betaald dan wel indien de automatische incasso niet slaagt, is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. In dat geval wordt de Klant een nadere termijn voor betaling gesteld van 14 dagen.

15.7 Indien de Klant na het verstrijken van de in lid 4 van dit artikel vermelde termijn niet heeft betaald, is KPN gerechtigd de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte in rekening te brengen, waaronder kosten voor de betalingsherinnering. Als de Klant na het verstrijken van de in lid 6 bedoelde termijn nog steeds niet heeft betaald is KPN bovendien gerechtigd om rente vanaf de datum van verzuim in rekening te brengen. Het rentepercentage zal in dat geval gelijk zijn aan de wettelijke rente.

15.8 Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen dienen voor de vervaldatum van de factuur aan KPN kenbaar te worden gemaakt, waarna het gefactureerde dan wel geïncasseerde bedrag als juist en erkend geldt. De termijn waarbinnen bezwaar kan worden gemaakt bedraagt tenminste 30 dagen na factuurdatum. Jegens een Consument zal KPN geen beroep doen op overschrijding van deze termijn indien de bezwaren redelijkerwijs niet binnen deze termijn kunnen worden ontdekt. Betaling mag niet

worden opgeschort van het gedeelte van het in rekening gebrachte bedrag waartegen geen bezwaar kenbaar wordt gemaakt.

15.9 KPN is gerechtigd redelijke zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichtingen van de Klant te verlangen, in een naar keuze van KPN aan te geven vorm, zoals een waarborgsom of bankgarantie. De Klant is verplicht op het eerste verzoek van KPN daartoe een dergelijke zekerheid te verschaffen.

15.10 Indien de Klant bij herhaling bezwaren heeft ingediend tegen de door hem in rekening gebrachte bedragen en de bezwaren ongegrond zijn gebleken, kan KPN, wanneer wederom bezwaren worden ingediend, de te maken onderzoekskosten vooraf aan de Klant in rekening brengen. KPN zal de Klant meedelen dat zij van deze bevoegdheid gebruik zal maken alvorens een onderzoek wordt gestart.

OPSCHORTING EN OVERMACHT

16 ARTIKEL

16.1 Indien KPN een verplichting uit de Overeenkomst niet (behoorlijk) nakomt, is de Klant gerechtigd zijn daartegenover staande verplichting op te schorten, tenzij de tekortkoming geen opschorting rechtvaardigt.

16.2 KPN is gerechtigd om de Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen indien de Klant één of meer verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst niet (behoorlijk) nakomt en deze tekortkoming buitengebruikstelling rechtvaardigt. KPN zal de klant hiervan tevoren in kennis stellen, tenzij zulks redelijkerwijs niet van KPN verlangd kan worden. KPN is pas gerechtigd de Dienst buiten gebruik te stellen wegens niet tijdige betaling nadat KPN een schriftelijke aanmaning heeft verzonden met een nadere termijn en de Klant ook binnen deze termijn niet heeft betaald. De verplichting van de Klant tot betaling van de vergoedingen als bedoeld in artikel 7 van deze Algemene Voorwaarden blijft gedurende de tijd van buitengebruikstelling bestaan.

16.3 KPN zal de Dienst weer leveren als de Klant binnen een door KPN gestelde termijn daadwerkelijk alsnog nakomt. Voor deze indienststelling zijn (her)aansluitingskosten verschuldigd.

16.4 Een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door KPN kan haar niet worden toegerekend indien sprake is van overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: stroomstoringen, niet voor risico van KPN komende uitval van het aansluitpunt van het door KPN geëxploiteerde of gebruikte netwerk, alsmede iedere andere omstandigheid die niet te wijten is aan de schuld van KPN noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van KPN komt. Gedurende de periode van overmacht kan de Klant geen nakoming van de Overeenkomst vorderen.

BESCHERMING EN VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS EN VERKEERSGEGEVENS

17 ARTIKEL

17.1 De Klant is verplicht KPN te voorzien van correcte naam, adres, woonplaats, telefoon- en rekeningnummers. De Klant dient KPN op de hoogte te stellen van elke verandering van de verstrekte gegevens.

17.2 Bij de uitvoering van haar dienstverlening op grond van deze Overeenkomst en eventuele andere overeenkomsten met KPN verwerkt KPN gegevens, waaronder persoons- en verkeersgegevens van een Klant met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet.

17.3 De wijze van verwerking van gegevens van de Klant en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer zijn neergelegd in het “Privacystatement” van KPN, zoals gepubliceerd op haar internetsite. Indien nieuwe ontwikkelingen dit noodzakelijk maken zal dit Privacystatement worden aangepast. Door KPN uitgevoerde verwerkingen zijn aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens. De melding bij het College Bescherming Persoonsgegevens is opvraagbaar via www.cbpweb.nl.
In de navolgende leden van dit artikel zijn enige bijzondere bepalingen aangaande de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de Klant opgenomen.

Verwerking voor commerciële doelen
a. KPN kan de in het tweede lid bedoelde gegevens verwerken voor commerciële, ideële en charitatieve doeleinden, waaronder marktonderzoek, marketing- en verkoopactiviteiten, beoordeling van kredietwaardigheid, bestrijding van fraude en verstrekking aan derden, met inachtneming van de voor de desbetreffende verwerking geldende doeleinden en mogelijkheden tot verzet, zoals nader aangeduid in het Privacystatement.

Verwerking in het kader van wettelijke verplichtingen
b. KPN zal wettelijke verplichtingen tot verstrekking van gegevens, zoals in het kader van een strafrechtelijk opsporingsonderzoek, naleven en zal haar medewerking verlenen aan wettelijk gegeven lasten tot aftappen.

Verwerking bij wanbetaling
c. Indien KPN in het kader van de incasso van vorderingen op de Klant gebruik maakt van derden zoals incassobureau's, dan wel dergelijke vorderingen overdraagt aan zulke derden, is zij gerechtigd de haar bekende gegevens van de Klant aan deze derden te verstrekken.

d. KPN is gerechtigd, al dan niet in samenwerking met andere aanbieders van openbare telecommunicatiediensten, een bestand aan te leggen van Klanten van wie een Dienst buiten gebruik is gesteld op grond van artikel 16.2. Dit bestand is bestemd om te worden gebruikt door KPN en deze aanbieders in het kader van de acceptatie van aanvragen voor telecommunicatiediensten. De Klant kan bij de verantwoordelijke voor dit bestand informeren of hij is opgenomen in een dergelijk bestand en op welke wijze hij in dat geval is opgenomen. Indien Klant bezwaar heeft tegen de wijze waarop hij is opgenomen kan hij daartegen bezwaar maken.

Verwerking voor telefoongidsen en abonnee-informatiediensten
e. Indien de Klant aan KPN heeft aangegeven hiervan gebruik te willen maken, kan KPN persoonsgegevens ter beschikking stellen aan aanbieders van papieren en elektronische telefoongidsen en abonnee-informatiediensten. KPN kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van de door een Klant verstrekte of de door een dergelijke aanbieder gepubliceerde gegevens.

17.4 KPN draagt zorg voor passende organisatorische en technische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan vereist is voor een goede bedrijfsvoering of dan wettelijk verplicht is.

Verwerking bij hinderlijke oproepen en meldingen of verzoeken met betrekking tot vermeend onrechtmatige informatie op internet
17.5 KPN kan -indien dit technisch mogelijk en met toepassing van de daarvoor gehanteerde procedures- op verzoek van de Klant (of gebruikers van een dienst op een ander netwerk) die stelt hinderlijke oproepen te ontvangen, of een melding doet met betrekking tot vermeend onrechtmatige informatie op internet, naam, adres, woonplaats, postcode en nummer verstrekken van de Klant vanaf wiens Aansluiting de hinderlijke oproepen of de vermeend onrechtmatige informatie afkomstig zijn. Voor zover de oproepen of de informatie afkomstig zijn van een Elektronisch communicatienetwerk van een andere aanbieder dan KPN, kan deze verstrekking slechts plaatsvinden indien die andere aanbieder daaraan medewerking verleent. KPN is gerechtigd voor de verstrekking van de gegevens een vergoeding in rekening te brengen.

ARTIKEL 18

DUUR EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

18.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn van één jaar, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Na afloop van deze termijn wordt de Overeenkomst van rechtswege omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd, tenzij de Klant de Overeenkomst voor het verstrijken van deze termijn met inachtneming van een opzegtermijn van één maand telefonisch (bij de Klantenservice genoemd in artikel 26), schriftelijk of elektronisch heeft opgezegd. Na omzetting van de Overeenkomst in een overeenkomst voor onbepaalde tijd, is de Klant telkens gerechtigd de Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van één maand telefonisch, schriftelijk of elektronisch op te zeggen.

18.2 Zowel de Klant als KPN kunnen de Overeenkomst ontbinden indien de (i) de Klant is overleden of (ii) de Klant is verhuisd naar een locatie waar KPN de Dienst of een vergelijkbare Dienst niet kan leveren omdat het door KPN geëxploiteerde of gebruikte netwerk geen bereik heeft of anderszins niet is voldaan aan de voor aansluiting noodzakelijke voorwaarden.

18.3 Indien KPN (een aanbiedingsvorm van) de Dienst of Aanvullende Dienst waarvoor een Overeenkomst was gesloten op grond van artikel 8 lid 2 beëindigt, eindigen bestaande Overeenkomsten voor de betreffende Dienst of Aanvullende Dienst uiterlijk met ingang van de datum waarop de bedoelde dienstverlening wordt beëindigd.

18.4 Zowel de Klant als KPN kunnen de Overeenkomst ontbinden indien de andere partij één of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet behoorlijk nakomt, voor zover deze tekortkoming ontbinding rechtvaardigt. Indien nakoming nog mogelijk is kan de Overeenkomst slechts worden ontbonden nadat de andere partij schriftelijk is aangemaand en de tekortkoming niet binnen de daarbij aangegeven termijn is hersteld.

18.5 KPN is gerechtigd de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen in het geval:
a) de Klant in strijd handelt met artikel 10 lid 6 en 7 van deze Algemene Voorwaarden;
b) het faillissement of de surséance van betaling van de Klant is aangevraagd of uitgesproken dan wel de toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is aangevraagd of uitgesproken;
c) de Klant handelingsonbekwaam is, onder bewind is gesteld of op enige andere wijze het vrije beheer over zijn vermogen verliest;
d) de Klant verplichtingen uit hoofde van een andere overeenkomst met KPN na ingebrekestelling niet nakomt.

18.6 De Klant is gerechtigd de Overeenkomst zonder schadeplichtig te worden te ontbinden in geval van wijziging van deze Algemene Voorwaarden en/of tarieven als bedoeld in artikel 22 van deze Algemene Voorwaarden en bij wijziging van de dienstverlening als bedoeld in artikel 8 van deze Algemene Voorwaarden, indien deze wijzigingen objectief ten nadele van de Klant strekken. De Klant is niet gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden indien de wijziging noodzakelijk was om te voldoen aan bij of krachtens de wet gestelde regels.

18.7 Indien de Overeenkomst als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de Klant tussentijds eindigt, is de Klant een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van de periodieke vergoedingen bedoeld in artikel 14 van deze Algemene Voorwaarden die de Klant bij regelmatige opzegging over de resterende duur van de Overeenkomst verschuldigd zou zijn. KPN is gerechtigd in plaats van de boete de volledige schade als gevolg van beëindiging van de Overeenkomst op grond van een toerekenbare tekortkoming van de Klant, op de Klant te verhalen.

18.8 Na beëindiging van de Overeenkomst dient de Klant op eerste verzoek van KPN de gelegenheid tot verwijdering van de Voorzieningen te bieden. Indien de Klant een maand na beëindiging van de Overeenkomst KPN niet in de gelegenheid heeft gesteld de Voorzieningen te verwijderen, blijven de in artikel 14 van deze Algemene Voorwaarden bedoelde periodieke vergoedingen door hem verschuldigd tot het moment dat KPN de Voorzieningen heeft kunnen verwijderen.

18.9 In geval van opzegging door de Klant zendt KPN uiterlijk binnen twee weken een schriftelijke of elektronische bevestiging van de opzegging en van de datum waarop de dienstverlening wordt beëindigd.

CONTRACTSOVERNEMING

19 ARTIKEL

19.1 De Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van KPN. Aan de toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.

19.2 KPN is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde, indien zulks geschiedt in het kader van een overdracht van (een onderdeel van) de door haar gedreven onderneming.

TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

20 ARTIKEL

20.1 Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

20.2 Geschillen tussen de Consument en KPN over totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst kunnen zowel door de Consument als door KPN aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie.

20.3 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Consument zijn klacht eerst bij KPN heeft ingediend.

20.4 Een geschil moet uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

20.5 Indien de Consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is KPN aan deze keuze gebonden. Indien KPN een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet KPN de Consument verzoeken binnen vijf weken kenbaar te maken of hij daarmee akkoord gaat. KPN dient bij dit verzoek te vermelden dat KPN zich na het verstrijken van de termijn van vijf weken vrij zal achten het geschil bij de bevoegde rechter aanhangig te maken.

20.6 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement, dat op verzoek wordt toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie gelden als bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
20.7 Uitsluitend de Geschillencommissie dan wel de bevoegde rechter zijn bevoegd kennis te nemen van geschillen in de zin van lid 2 van dit artikel.

ARTIKEL 21

VERJARINGSTERMIJN

21.1 Alle rechtsvorderingen uit hoofde van deze Overeenkomst verjaren door verloop van vijf jaren, te rekenen vanaf de dag volgend op die waarop de vordering opeisbaar is geworden. Stuiting van de verjaring vindt plaats overeenkomstig de regels van het algemene recht.

ARTIKEL 22

WIJZIGING VAN VOORWAARDEN EN TARIEVEN

22.1 KPN is gerechtigd een beding van de Overeenkomst, waaronder de Algemene Voorwaarden en tarieven te wijzigen.

22.2 Behoudens het gestelde in het vierde lid gelden dergelijke wijzigingen ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn verklaard, tenzij KPN aangeeft dat dat niet het geval is.

22.3 De wijzigingen treden vier weken na de bekendmaking, of op een latere datum in de bekendmaking vermeld, in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die alsdan wordt toegepast.

22.4 Indien een Klant een wijziging, die betrekking heeft op een door hem afgenomen Dienst, niet wenst te accepteren, kan hij de overeenkomst met betrekking tot die Dienst schriftelijk beëindigen met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt. De schriftelijke opzegging dient voor de ingangsdatum van de wijziging door KPN te zijn ontvangen.

22.5 Het bepaalde in het vorige lid geldt niet:
a. indien de wijziging uitsluitend in het voordeel van de Klant is;
b. indien de wijziging in redelijkheid geen gevolgen heeft voor de (rechts)positie van de Klant;
c. Indien de Contractant de mogelijkheid wordt geboden de wijziging te weigeren;
d. indien de wijziging reeds bij het aangaan van de Overeenkomst onherroepelijk is overeengekomen, zoals een periodieke aanpassing van de tarieven aan de inflatie;
e. indien de wijziging van overheidswege is voorgeschreven; of
f. in andere gevallen waarin dit op grond van de geldende wet- en regelgeving niet is vereist.

22.6 Indien bij een beëindiging op grond van lid 4 tevens een verzoek tot nummerbehoud als bedoeld in artikel 23.B.1 wordt gedaan, dient, onverminderd het bepaalde in lid 4, een definitief verzoek tot nummerbehoud binnen twee weken na de ingangsdatum van de wijziging door KPN te zijn ontvangen. In dit geval eindigt de Overeenkomst op het moment waarop de overgang van het nummer wordt gerealiseerd, waarbij vanaf het moment van de wijziging de nieuwe Algemene Voorwaarden en/of tarieven gelden. Indien binnen de bedoelde termijn geen definitief verzoek tot nummerbehoud is ontvangen, wordt dit beschouwd als intrekking van de beëindiging en wordt de Overeenkomst onder toepasselijkheid van de nieuwe Algemene Voorwaarden en/of tarieven voortgezet, tenzij de Klant expliciet heeft aangegeven dat de beëindiging ook in dat geval geldt.

22.7 Indien een bepaling uit de Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk in strijd is met een wettelijke bepaling dan wel nietig is, dan blijven deze voorwaarden voor het overige onverminderd van kracht. Op dat moment komt er een bepaling voor in de plaats welke de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

ARTIKEL 23

BEPALINGEN VOOR DE DIENST TELEFONIE

Voor zover de Klant telefonie van KPN afneemt gelden de volgende aanvullende bepalingen:

ARTIKEL 23A TELEFOONGIDSEN

23A.1 KPN biedt de Klant de mogelijkheid om eenmaal per editie in de (papieren en elektronische) telefoongids te worden vermeld, alsmede om te worden opgenomen in nummerinformatiediensten. Een Klant kan er voor kiezen om niet te worden vermeld in gidsen dan wel in het geheel niet te worden vermeld.

23A.2 Een standaardvermelding als bedoeld in lid 1 van dit artikel houdt in dat voor elke locatie waarop of ten behoeve waarvan één of meer belmogelijkheden worden geleverd, de naam, alsmede adres, postcode en (hoofd)telefoonnummer van de locatie op een uniforme wijze onder de woonplaats worden opgenomen.

23A.3 De wijze waarop de klant wenst te worden vermeld, wordt door de Klant opgegeven bij het aangaan van de Overeenkomst of bij een latere wijziging. De gegevens die de Klant ten behoeve van gidsvermelding of nummerinformatiediensten verstrekt, dienen juist en volledig te zijn en geen inbreuk te maken op rechten van derden.

23A.4 Voor zover dat door KPN wordt aangeboden, kunnen naast de vermelding bedoeld in de vorige leden aanvullende wijzen van vermelding (met inbegrip van advertenties) worden overeengekomen. Daarvoor wordt een aparte overeenkomst gesloten, waarop deze Algemene Voorwaarden niet van toepassing zijn.

23A.5 KPN kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van de door een Klant verstrekte gegevens. Indien de gegevens kennelijk onjuist of onvolledig worden verstrekt, zal KPN de Klant om de juiste en volledige gegevens vragen.

23A.6 Aan de Klant wordt eenmaal per editie kosteloos een telefoongids verstrekt van de gidsregio waar de Klant gevestigd is.

ARTIKEL 23B TELEFOONNUMMER

23B.1 KPN verstrekt aan de Klant één of meer Telefoonnummers, tenzij een telefoonnummer dat reeds bij de Klant in gebruik is of een aan hem door de OPTA toegewezen telefoonnummer daarvoor kan worden geaccepteerd. Indien het telefoonnummer van de Klant in gebruik is bij een andere aanbieder, kan het telefoonnummer worden behouden indien de overeenkomst met die andere aanbieder wordt beëindigd en die aanbieder aan nummerbehoud meewerkt.

23B.2 KPN is gerechtigd een telefoonnummer te wijzigen in geval van wijzigingen in het nationaal nummerplan of nummertoewijzing door de OPTA, alsmede wijzigingen in de Dienst of in andere omstandigheden die nummerwijziging noodzakelijk maken.

23B.3 De Klant kan KPN verzoeken om bij beëindiging van de Overeenkomst een bij de Dienst gebruikt telefoonnummer mee te nemen naar een aanbieder waarmee KPN afspraken heeft gemaakt voor nummerbehoud.

23B.4 Indien de Klant de Dienst wil verhuizen naar een andere locatie, kan KPN aan de Klant een ander telefoonnummer toekennen. Indien dat geen bijzondere aanpassingen van haar Voorzieningen en Elektronische Communicatienetwerk vraagt en verhuizing plaatsvindt binnen het gebied waarvoor het telefoonnummer volgens het nationaal nummerplan geldt, zal KPN nummerwijzigng waar mogelijk voorkomen.

23B.5 KPN zal nummerwijziging op grond van lid 2 van dit artikel niet eerder doorvoeren dan drie maanden nadat de wijziging bekend is gemaakt, tenzij een eerdere wijziging in de gegeven omstandigheden noodzakelijk is. Voorts zal KPN zich inspannen om gedurende een periode van tenminste één maand na de nummerwijziging er voor zorg te dragen dat degenen die in die periode telefonisch contact zoeken met het oorspronkelijk telefoonnummers van de Klant over de nummerwijziging worden geïnformeerd.

BEPALINGEN VOOR TELEVISIE-DIENSTEN VAN KPN

24 ARTIKEL

24.1 KPN levert verschillende Televisie-diensten, die gecombineerd of los van elkaar gebruikt kunnen worden. Voor bepaalde Televisie-diensten van KPN geldt dat de Klant, om van de Dienst gebruik te kunnen maken moet beschikken over een daarvoor geschikte internetverbinding.

24.2 Het gebruiken van Televisie-diensten van KPN over een internetverbinding, kan leiden tot een lager rendement op de internetverbinding tijdens gelijktijdig gebruik.

KLANTENSERVICE

25 ARTIKEL

De Klantenservice van KPN is bereikbaar op telefoonnummer 0900-0747 (voor de Dienst KPN Glasvezel), op telefoonnummer 0900-0576 (voor Digitenne) en op telefoonnummer 0900-0244 (voor alle overige Diensten).

Elektronische berichten kunt u sturen naar:
www.kpn.com
www.kpnglasvezel.nl

De postadressen zijn:
KPN B.V.
Postbus 2547
3500 GM Utrecht

KPN Glasvezel
Postbus 85039
3508 AA Utrecht

INFORMATIE OVER VEILIG INTERNET

KPN biedt verschillende telecommunicatiediensten aan. Aan het gebruik van dergelijke diensten kunnen soms veiligheidsrisico's zitten, bijvoorbeeld ten aanzien van de veiligheid van uw gegevens en uw identiteit, of de beveiliging van de door uw gebruikte randapparatuur. KPN zal u, onder meer via haar internetsite, informeren over bijzondere veiligheidsrisico's.

Met een aantal diensten van KPN is het mogelijk toegang te krijgen tot het internet. Het internet is een onmisbare bron van informatie. Helaas zijn er ook risico's verbonden aan het internet. Hieronder treft u een overzicht aan van de meest bekende risico's voor de doorbreking van de veiligheid of de beveiliging van (uw toegang tot) het internet. Een actueel overzicht van bijzondere risico's, en adviezen om die risico's te beperken, vindt u op onze internetsite. U bent zelf verantwoordelijk voor het (al dan niet) treffen van deze maatregelen.

Spam	:	Het binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van grote hoeveelheden ongevraagde berichten).
Botnet, zombie	:	Het gekaapt worden van de eigen computer door een niet-geautoriseerde gebruiker.
Phishing	:	Het binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software die tot doel hebben persoonlijke gegevens van abonnees te achterhalen, bijvoorbeeld bankgegevens, PINcode of inlognaam.
Spyware	:	Het binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software die bedoeld is om te spionneren op (internet)gedrag van abonnees.
Trojans en overige malware	:	Het binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software die bedoeld is om de computerapparatuur van abonnees zodanig te verstoren dat gegevens verloren gaan of voor de buitenwereld openbaar worden.
Beveiliging draadloze router	:	Het ongewenst medegebruik van draadloze internetverbinding door andere eindgebruikers, waardoor mogelijk strafbare of anderszins ongewenste activiteiten over deze verbinding aan de betreffende abonnee zouden kunnen worden toegeschreven, of waardoor andere eindgebruikers mogelijk toegang krijgen tot de computer van de abonnee.
Identiteitskaping	:	Het gebruik door anderen van de eigen identiteit door bijvoorbeeld bekend worden van wachtwoord, e-mailadres, naam- adres- woonplaats- of geboortedatum gegevens.
Ongewenste websites	:	Het bereikbaar zijn van of (ongevraagd) geconfronteerd worden met ongewenste websites, zoals websites die niet geschikt zijn voor kinderen.

In artikel 25 van de algemene voorwaarden vindt u de relevante web-adressen.

AD-4383/03-10