

# Algemene Voorwaarden

Computerhulp



---

| <b>I</b>   | <b>N</b>  | <b>H</b> | <b>O</b> | <b>U</b> | <b>D</b> |
|------------|---|----------|----------|----------|----------|
| ARTIKEL 1  | DEFINITIES .....                                  |          |          |          | 3        |
| ARTIKEL 2  | TOEPASSELIJKHEID ALGEMENE VOORWAARDEN .....       |          |          |          | 4        |
| ARTIKEL 3  | TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST.....           |          |          |          | 4        |
| ARTIKEL 4  | OMSCHRIJVING VAN DE DIENST.....                   |          |          |          | 4        |
| ARTIKEL 5  | TARIEVEN, VERGOEDINGEN EN BETALING.....           |          |          |          | 5        |
| ARTIKEL 6  | ABONNEMENTEN: DUUR, OPZEGGING EN BEËINDIGING..... |          |          |          | 6        |
| ARTIKEL 7  | AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING.....              |          |          |          | 7        |
| ARTIKEL 8  | GEHEIMHOUDING .....                               |          |          |          | 8        |
| ARTIKEL 9  | WIJZIGINGEN VAN VOORWAARDEN EN TARIEVEN .....     |          |          |          | 8        |
| ARTIKEL 10 | PRIVACY .....                                     |          |          |          | 8        |
| ARTIKEL 11 | CONTRACTSOVERNEMING .....                         |          |          |          | 9        |
| ARTIKEL 12 | TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN .....            |          |          |          | 9        |

**DEFINITIES**

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Aanvullende Voorwaarden</b> | : de aanvullende voorwaarden die naast deze Algemene Voorwaarden van toepassing kunnen zijn op de Overeenkomst;  |
| <b>Abonnement:</b>             | : een van de in de Dienstsomschrijving nader omschreven abonnementsvormen van de Dienst;   |
| <b>Algemene Voorwaarden</b>    | : deze algemene voorwaarden;   |
| <b>Computer</b>                | : een computer in een vestiging van Contractant waarvan Contractant óf eigenaar is, of een rechtsverhouding met de eigenaar heeft op grond waarvan het hem is toegestaan deze computer voor langere tijd te gebruiken (zoals huur), en waarvoor Contractant een verzoek om computerhulp heeft gedaan in overeenstemming met het bepaalde in de leden 1 tot en met 3 van artikel 4 van deze Algemene Voorwaarden; |
| <b>Contractant</b>             | : degene die met KPN een Overeenkomst heeft afgesloten voor de Dienst, of daartoe een aanvraag indient of heeft ingediend;   |
| <b>Dienst</b>                  | : het door KPN tegen betaling, remote via een netwerkverbinding of fysiek door een monteur op de locatie van de Contractant, verrichten van directe hulp bij computerproblemen, zulks conform de Dienstbeschrijving;   |
| <b>Dienstbeschrijving</b>      | : de nadere beschrijving van de Dienst, zoals neergelegd in het document met de titel 'Computerhulp van KPN - Dienstbeschrijving', zoals gepubliceerd op de Portal;  |
| <b>Gebruiker</b>               | : de Contractant en/of zijn medewerker die feitelijk gebruik maakt van de Dienst;  |
| <b>KPN</b>                     | : KPN B.V.;  |
| <b>Module</b>                  | : een van de in de Dienstbeschrijving nader omschreven en limitatief opgesomde aanbiedingsvormen van de Dienst, waarbij de Contractant geen Abonnement is aangegaan maar de Dienst van geval tot geval afneemt;  |
| <b>Opdracht</b>                | : het specifieke verzoek van Contractant, conform de leden 1 tot en met 3 van artikel 4 van deze Algemene Voorwaarden, om een bepaald probleem of bepaalde storing op een van zijn Computers te verhelpen, ongeacht of het verzoek wordt gedaan in verband met een Module of een Abonnement;   |
| <b>Overeenkomst</b>            | : de overeenkomst tussen KPN en de Contractant op grond waarvan KPN de Dienst levert aan de Contractant en waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn;   |
| <b>Portal</b>                  | : de internetpagina op kpn.com waarop de Contractant de Dienst kan bestellen en wijzigingen kan aanvragen;   |

**TOEPASSELIJKHEID ALGEMENE VOORWAARDEN**

**2.1** Op de Overeenkomst tussen KPN en de Contractant, alsmede op de aanvraag daarvan, alsmede op alle (rechts)handelingen verband houdende met de levering van de Dienst zijn uitsluitend deze Algemene Voorwaarden van toepassing. De toepasselijkheid van eventuele door de Contractant gehanteerde algemene voorwaarden worden door KPN niet aanvaard.

**2.2** Naast deze Algemene Voorwaarden kunnen een Dienstbeschrijving en Aanvullende Voorwaarden van toepassing zijn. De Contractant dient de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden en de Aanvullende Voorwaarden en de Dienstbeschrijving te hebben aanvaard op de aangegeven wijze in het bestelformulier op de Portal, voordat de Contractant de Dienst aanvraagt.

**2.3** Indien een bepaling uit de Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk in strijd is met een wettelijke bepaling dan wel nietig is, blijven deze voorwaarden voor het overige onverminderd van kracht.

**2.4** In geval van strijdigheid tussen bepalingen uit de Overeenkomst, de Aanvullende Voorwaarden, de Dienstbeschrijving en deze Algemene Voorwaarden, geldt de volgende rangorderegeling, waarbij de bepalingen van het hoger gerangschikte document prevaleren boven de bepalingen van het lager gerangschikte document:

- a) Overeenkomst;
- b) Dienstbeschrijving;
- c) Algemene Voorwaarden.

**TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST**

**3.1** De Contractant kan via het bestelformulier op de Portal een aanvraag voor de Dienst indienen. De aanvraag heeft te gelden als een aanbod van de Contractant tot het afnemen van de Dienst.

**3.2** KPN zal de Contractant schriftelijk en/of elektronisch berichten of KPN de aanvraag accepteert. De Overeenkomst, danwel de wijziging daarvan, komt elektronisch tot stand op het moment waarop KPN aan de Contractant de bevestiging verstuurt dat de aanvraag is geaccepteerd. KPN heeft het recht om zonder opgave van redenen een aanvraag niet te accepteren.

**3.3** De Contractant verklaart het aanvraagformulier volledig en naar waarheid te hebben ingevuld, en verklaart wijzigingen van deze gegevens onverwijld aan KPN te zullen verstrekken.

**3.4** Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, kan de Contractant wijzigingen aanvragen ten aanzien van de Overeenkomst. De aanvraag tot een wijziging heeft te gelden als een nieuw aanbod van de Contractant. Artikel 3.2 van deze Algemene Voorwaarden is mutatis mutandis van toepassing.

**3.5** Bij overeenkomsten op afstand, zoals bedoeld in artikel 7:46a van het BW, kan de Contractant, zonder daarvoor een vergoeding verschuldigd te zijn, de overeenkomst schriftelijk of elektronisch ontbinden binnen zeven werkdagen na de bevestiging door KPN zoals genoemd in artikel 3.2. Na deze periode is KPN gerechtigd de kosten in rekening te brengen zoals overeengekomen.

**OMSCHRIJVING VAN DE DIENST**

**4.1** Via het contact met de telefonische helpdesk van KPN kan de Contractant die een Abonnement op de Dienst heeft kiezen voor hulp op afstand of on-site hulp. Modules betreffen altijd on-site hulp. Voor hulp op afstand moet de Contractant over een ADSL-internetverbinding beschikken. De klant zal te allen tijde dienen te beschikken over geldige licenties voor de software die is geïnstalleerd op de computer(s) waarvoor hij de Dienst afneemt.

**4.2** Indien de Contractant aan de agent van de telefonische helpdesk kenbaar maakt dat hij hulp op afstand wenst, zal de agent een netwerkverbinding tot stand brengen met de computer van de Contractant. De agent zal zich inspannen het computerprobleem van de Contractant te verhelpen met gebruikmaking van de ADSL-verbinding van de Contractant en software die de agenten van KPN's telefonische helpdesk, met toestemming van de Contractant, toegang geeft tot de computer van Contractant.

**4.3** Indien de Contractant geen gebruik wenst te maken van hulp op afstand, of indien het probleem waarvoor de Contractant belt niet op afstand kan worden opgelost, kan de Contractant via de

telefonische helpdesk verzoeken om een monteurbezoek. De klant zal het recht hebben te verlangen dat de dag volgend op de dag waarop hij met de telefonische helpdesk belt een monteur zijn locatie bezoekt. De agent van de telefonische helpdesk zal met de klant een afspraak maken voor een blok van twee uren, waarin de monteur de locatie van de Contractant zal bezoeken. Indien de Contractant een Module heeft afgenomen, zal de Contractant de afspraak direct met de monteur maken.

**4.4** De Contractant zal ervoor zorgen dat de monteur toegang heeft tot de Computer(s). Contractant zal de monteur toestaan en in staat stellen de aansluitingen op het elektriciteitsnet en de internetverbinding van de Contractant te gebruiken gedurende zijn bezoek, voor zover nodig bij het uitvoeren van de Opdracht. Contractant geeft hierbij toestemming aan KPN om programma's en/of bestanden op de Computer te kopiëren, te bewerken, en/of te configureren, indien en voor zover dat nodig is om de Opdracht uit te voeren.

**4.5** KPN zal, bij het uitvoeren van de Opdracht, gebruik maken van redelijkerwijze vakbekwame medewerkers die over marktconforme kennis en vaardigheden beschikken.

**4.6** De Contractant mag de Dienst slechts gebruiken voor Gebruikers ten aanzien van interne aangelegenheden. Het is de Contractant niet toegestaan om het gebruik van de Dienst te faciliteren voor gebruik door derden. Daarom garandeert de Contractant dat hij eigenaar is van de computers waarvoor hij van de Dienst gebruik maakt, dan wel dat hij een rechtsverhouding heeft met de eigenaar voor het duurzame gebruik van deze computers (bijvoorbeeld huur). Bij gerechtvaardigde twijfel over het bestaan van een dergelijke rechtsverhouding, zal de Contractant deze rechtsverhouding op verzoek van KPN aantonen. Eveneens garandeert de Contractant dat hij alle gebruikslicenties heeft voor de software (inclusief het besturingssysteem) die is geïnstalleerd op de computers waarvoor hij de Dienst gebruikt.

---

## **TARIEVEN, VERGOEDINGEN EN BETALING**

**5.1** De Contractant is aan KPN vergoedingen verschuldigd voor de door hem afgenomen Dienst volgens de daarvoor vastgestelde tarieven in de Overeenkomst, de Dienstbeschrijving en/of zoals gepubliceerd op de Portal.

**5.2** De tarieven bestaan, in het geval van een Abonnement, uit:

(a) maandelijks verschuldigde bedragen (de abonnementsvergoedingen); en

(b) variabele verschuldigde bedragen (de vergoedingen voor remote of on-site hulp, afhankelijk van de omvang van de hulp),

en, in het geval van een Module, uit eenmalige vergoedingen (de prijs van de bestelde Module en voorrijkosten).

**5.3** De Contractant zal, in het geval van een Abonnement, geen variabel verschuldigde bedragen (zoals het gebruik van remote of on-site support) en, in het geval van een Module, niet de prijs voor de Module verschuldigd zijn aan KPN, indien het probleem waarvoor de Contractant de Dienst heeft gebruikt niet is opgelost door KPN.

**5.4** De Contractant met een Abonnement heeft jaarlijks recht op één kostenloze PC check-up, zoals omschreven in de Dienstbeschrijving van, afhankelijk van zijn abonnementsvorm, 30 respectievelijk 90 minuten. Indien de Contractant de monteur verzoekt nadere werkzaamheden te verrichten, zal KPN de contractant de variabel verschuldigde vergoeding voor on-site hulp behorende bij zijn Abonnement in rekening brengen.

**5.5** Voor de berekening van gebruiksafhankelijke vergoedingen (zoals het gebruik van hulp op afstand of on-site support) zijn de systemen van KPN doorslaggevend, behoudens tegenbewijs door de Contractant.

**5.6** Per 1 januari van elk kalenderjaar worden de voor de Dienst verschuldigde vergoedingen geïndexeerd op basis van de wijziging in het maandprijsindexcijfer volgens het indexcijfer 'CAO lonen voor de particuliere sector, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers', gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Indien de publicatie van voornoemd indexcijfer gestaakt mocht worden, zal KPN een vervangende indexering vaststellen.

**5.7** Alle tarieven en vergoedingen zijn in Euro's en exclusief BTW en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.

**5.8** De eenmalige en periodieke vergoedingen zijn opeisbaar vanaf het moment van totstandkoming van de Overeenkomst.

**5.9** KPN brengt alle verschuldigde vergoedingen door middel van een (elektronische) factuur aan de Contractant in rekening. Deze factuur wordt verzonden naar het e-mailadres dat de Contractant heeft opgegeven op het bestelformulier op de Portal.

**5.10** Betaling van de verschuldigde vergoedingen geschiedt via automatische incasso. De Contractant machtigt KPN om de verschuldigde bedragen af te schrijven van een Nederlandse bank- of girorekening. De Contractant draagt telkens zorg voor een toereikend saldo op de voor de automatische incasso bestemde bank- of girorekening. Wijziging in voor de facturering en betaling relevante gegevens dienen onverwijld door de Contractant schriftelijk of elektronisch aan KPN te worden gemeld.

**5.11** Bij niet tijdige betaling, dan wel indien de automatische incasso om welke reden dan ook niet slaagt, is de Contractant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. In dat geval kan de Contractant een nadere termijn worden gesteld voor betaling. Indien de automatische incasso niet slaagt, dan wel indien de Contractant na het verstrijken van de nadere termijn nog steeds niet heeft betaald, is KPN gerechtigd de wettelijke rente vanaf de datum van verzuim in rekening te brengen, alsmede de redelijke door KPN te maken kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte en de door KPN gemaakte interne administratiekosten.

**5.12** Bezwaren tegen de hoogte van de door KPN in rekening gebrachte bedragen dient de Contractant binnen zes weken na factuurdatum schriftelijk aan KPN kenbaar te maken, waarna het gefactureerde danwel geïncasseerde bedrag onherroepelijk als juist en door Contractant erkend geldt. KPN zal geen beroep doen op overschrijding van de termijn indien de Contractant de bezwaren redelijkerwijs niet binnen deze termijn kon ontdekken.

**5.13** De door KPN gemaakte redelijke kosten in verband met ongegronde bezwaren tegen de hoogte van de door KPN in rekening gebrachte vergoedingen kunnen bij de Contractant in rekening worden gebracht.

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

**5.15** KPN is gerechtigd het gebruik van de Dienst danwel haar dienstverlening geheel op te schorten danwel te beperken totdat het volledige openstaande bedrag door haar is ontvangen. De verplichting van de Contractant tot betaling van de vergoedingen blijft gedurende de tijd van buitengebruikstelling bestaan.

**5.16** KPN kan de Dienst weer leveren als de Contractant binnen een door KPN gestelde termijn daadwerkelijk alsnog nakomt. Voor deze indienststelling zijn (her)aansluitkosten verschuldigd.

**5.17** Indien KPN meerdere overeenkomsten met de Contractant heeft gesloten, waarvoor meer dan één rekening wordt verzonden, en een rekening niet betaald is, staat het KPN vrij om haar verplichtingen op grond van zowel de betreffende overeenkomst als die op grond van de overige overeenkomsten op te schorten danwel te beperken.

---

## **ABONNEMENTEN: DUUR, OPZEGGING EN BEÏNDIGING**

**6.1** Een Overeenkomst voor een Abonnement wordt aangegaan voor de periode van één jaar. Na het verstrijken van deze termijn wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd voor een opvolgende periode van één jaar, tenzij een partij de Overeenkomst tegen het einde van de dan lopende periode opzegt.

**6.2** Indien de Contractant zijn Abonnement op de Dienst wil upgraden naar een meer omvattend abonnement, wordt de contractsduur verlengd met één jaar gerekend vanaf het moment dat het meer omvattende abonnement ingaat. Een downgrade naar een minder omvattend abonnement op de Dienst is niet mogelijk gedurende de looptijd van een contractsperiode, maar kan alleen na het einde van een contractsperiode worden ingevoerd met verlenging van de Overeenkomst voor één jaar.

**6.3** Opzegging van een Overeenkomst voor een Abonnement dient schriftelijk of elektronisch te gebeuren, uiterlijk de laatste dag van de kalendermaand, en met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste drie (3) maanden.

**6.4** Ingeval van opzegging door de Contractant zendt KPN een schriftelijke of elektronische bevestiging van de opzegging en van de datum waarop de dienstverlening wordt beëindigd.

**6.5** De Overeenkomst voor een Abonnement kan tussentijds schriftelijk of elektronisch per direct worden opgezegd, indien de Contractant is overleden.

**6.6** Zowel KPN als de Contractant kan een Overeenkomst voor een Abonnement schriftelijk zonder gerechtelijke tussenkomst ontbinden, indien de andere partij één of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet behoorlijk nakomt, voorzover 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.

**6.7** KPN heeft het recht om een Overeenkomst voor een Abonnement zonder nadere ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst en met onmiddellijke ingang te ontbinden indien:

- a) de Contractant haar bedrijfsvoering staakt, wordt ontbonden of feitelijk wordt geliquideerd;
- b) het faillissement of de surséance van betaling van de Contractant is aangevraagd of uitgesproken dan wel toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is aangevraagd of uitgesproken;
- c) de Contractant handelingsonbekwaam is, onder bewind is gesteld of op enige andere wijze het vrije beheer over zijn vermogen verliest.

**6.8** KPN is, met inachtneming van een redelijke termijn, gerechtigd het aanbieden van (een aanbiedingsvorm van) de Dienst te beëindigen indien technische of bedrijfseconomische redenen daartoe nopen. Bestaande Overeenkomsten voor Abonnementen eindigen uiterlijk met ingang van de datum waarop de dienstverlening wordt beëindigd. KPN zal in dat geval aan de Contractant waar mogelijk tijdig een vervangende dienst aanbieden.

**6.9** Wanneer de Contractant meent dat KPN toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van enige uit hoofde van de Overeenkomst voor een Abonnement op haar rustende verplichting, zal zij KPN, alvorens tot ontbinding over te gaan, altijd schriftelijk in gebreke stellen en haar een redelijke termijn van ten minste dertig (30) dagen gunnen om de tekortkoming te verhelpen.

#### **MODULES: DUUR EN BEËINDIGING**

**6.10** Een Overeenkomst voor een Module duurt voort tot, en eindigt zonder dat opzegging nodig is van rechtswege wanneer KPN:

- (a) de in de Dienstbeschrijving voor de door de Contractant bestelde Module omschreven werkzaamheden heeft afgerond; dan wel
- (b) het probleem waarvoor de Contractant de bestelde Module heeft afgenomen heeft verholpen.

**6.11** De Contractant kan een Module, indien hij die heeft besteld, niet kosteloos annuleren. Bij afzegging van een bestelde Module, zal KPN de klant de volledige kosten daarvoor in rekening brengen.

---

#### **AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING**

**7.1** KPN is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst niet aansprakelijk, behoudens hetgeen in de volgende leden van dit artikel is bepaald.

**7.2** Behalve in geval van opzet of grove schuld is KPN uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die door een haar toerekenbare tekortkoming is ontstaan in de navolgende gevallen en 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 € 500.000,- (zegge: vijfhonderd duizend euro) per gebeurtenis;



b) indien het schade betreft aan zaken van de Contractant, zal KPN uitsluitend de herstel- en vervangingskosten vergoeden tot ten hoogste een bedrag van € 50.000,- (zegge: vijftigduizend euro) per gebeurtenis.

Ten aanzien van het bepaalde onder a) en b) geldt dat een reeks van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis worden beschouwd.

**7.3** Schade als genoemd in dit artikel dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier (4) weken na het ontstaan schriftelijk aan KPN te zijn gemeld. Schade die niet binnen die termijn ter kennis van KPN is gebracht, komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de Contractant aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.

**7.4** Een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door partijen kan haar niet worden toegerekend indien sprake is van overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: stroomstoringen, uitval van de internetverbinding, of tekortkoming in de nakoming door leveranciers van wie KPN bij de uitvoering van de Overeenkomst afhankelijk is, alsmede iedere andere omstandigheid die niet te wijten is aan de schuld van een partij, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van die partij komt, een en ander uitgezonderd verplichtingen tot betaling van geld.

**7.5** De Contractant zal KPN vrijwaren tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op KPN zou kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak gegrond is op het gebruik dat de Contractant van de Dienst maakt.

ARTIKEL

08

## **GEHEIMHOUDING**

**8.1** Elke partij is gehouden om alle vertrouwelijke informatie, in welke vorm dan ook, die zij in het kader van (de uitvoering van) de Overeenkomst van de wederpartij heeft verkregen, geheim te houden jegens derden en deze informatie uitsluitend te gebruiken voor het doel waarvoor de informatie is verkregen. Onder 'derden' worden in dit lid niet verstaan de partijen die door KPN zijn betrokken bij de uitvoering van de Overeenkomst.

**8.2** De verplichtingen als bedoeld in het eerste lid gelden niet, indien:

- a) de informatie van algemene bekendheid of voor het publiek toegankelijk is, zonder dat de geheimhoudingsverplichting in het eerste lid van dit artikel is geschonden.
- b) een verplichting tot mededeling bestaat op grond van of krachtens een wettelijk voorschrift.

ARTIKEL

09

## **WIJZIGINGEN VAN VOORWAARDEN EN TARIEVEN**

**9.1** KPN kan deze Algemene Voorwaarden en/of de tarieven van de Dienst eenzijdig wijzigen en de gewijzigde voorwaarden op de bestaande Overeenkomsten van toepassing verklaren. Deze wijzigingen treden in werking dertig dagen na schriftelijke of elektronische bekendmaking van de inhoud van de voorgenomen wijziging door KPN, dan wel op een zodanige datum als genoemd in de bekendmaking.

**9.2** Indien de wijziging niet ten nadele strekt van de Contractant, informeert KPN de Contractant in die zin, waarbij wordt vermeld dat de Contractant de Overeenkomst niet kosteloos kan beëindigen als gevolg van de wijziging.

**9.3** Ingeval van wijziging van deze Algemene Voorwaarden en/of tarieven, is de Contractant gerechtigd de Overeenkomst, in afwijking van het bepaalde in artikel 6, binnen twee weken na verzending van de (elektronische) mededeling van de wijziging schriftelijk te beëindigen tegen de ingangsdatum van de wijziging, indien de wijziging ten nadele strekt van de Contractant dan wel leidt tot een dienstverlening die wezenlijk afwijkt van de dienstverlening zoals die vóór de wijziging gold. De Contractant is niet gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen indien de wijziging noodzakelijk was om te voldoen aan bij of krachtens de wet gestelde regels.

ARTIKEL

10

## **PRIVACY**

**10.1** Partijen dragen voor zover relevant in het kader van een Overeenkomst zorg voor rechtmatige verwerking van (persoons)gegevens in overeenstemming met de relevante wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De Contractant vrijwaart KPN voor alle aanspraken van derden als gevolg van schending van de Contractant van hiervoor bedoelde wet- en regelgeving.

**10.2** Partijen zullen de richtlijnen uit het Privacystatement KPN, waarvan de meest recente versie steeds te vinden is op de internetsite [kpn.com](http://kpn.com) van KPN, naleven.

---

**10.3** KPN zal wettelijke verplichtingen tot verstrekking van informatie van de Contractant (waaronder persoonsgegevens) en tot het medewerken aan aftappen naleven. KPN kan voorts persoonsgegevens aan derden verstrekken met het oog op commerciële en charitatieve doeleinden, mits de Contractant daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

**10.4** De persoonsgegevens van de Contractant worden door KPN niet langer bewaard dan vereist is voor de uitvoering van de Overeenkomst of dan wettelijk is verplicht, waarna KPN deze definitief kan verwijderen zonder de Contractant daarvan op de hoogte te stellen.

**10.5** KPN is gerechtigd een bestand aan te leggen van Contractanten aan wie de Dienst wegens het niet tijdig betalen buiten gebruik is gesteld met inachtneming van het bepaalde in artikel 5.11 van deze Algemene Voorwaarden. Dit bestand is bestemd om te worden gebruikt door KPN en/of haar dochtervennootschappen, in het kader van acceptatie van aanvragen voor die diensten.

**10.6** De Contractant heeft het recht kennis te nemen van zijn persoonsgegevens zoals die door KPN worden aangehouden. De Contractant kan bezwaar maken tegen de wijze waarop hij is opgenomen indien de gegevens feitelijk onjuist zijn of in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt.

---

## **CONTRACTSOVERNEMING**

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

**11.2** 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**

**12.1** Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

**12.2** Alle geschillen voortvloeiende uit de Overeenkomst zullen worden beslecht door de volgens de wet bevoegde rechter.

11  
ARTIKEL

12  
ARTIKEL

