Aanvullende Voorwaarden

ServiceThuis

I N H O U D

ARTIKEL 1	BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN	4
ARTIKEL 2	ALGEMEEN	4
ARTIKEL 3	TOTSTANDKOMING VAN EEN OVEREENKOMST	4
ARTIKEL 4	DE DIENST EN HET TOEGELATEN GEBRUIK DAARVAN	4
ARTIKEL 5	MEDEWERKING GEBRUIKER	5
ARTIKEL 6	PRIVACY	5
ARTIKEL 7	INTELLECTUEEL EIGENDOM	5
ARTIKEL 8	OVERMACHT	5
ARTIKEL 9	UITZONDERING OP UITVOERINGSPLICHT BIJ (DREIGENDE) BREUK	5
ARTIKEL 10	VERPLICHTINGEN VAN KPN	6
ARTIKEL 11	VERGOEDINGEN	6
ARTIKEL 12	DUUR EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST	6
ARTIKEL 13	NO CURE, NO PAY	7
ARTIKEL 14	SERVICEBEZOEKEN	7

Begripsomschrijvingen

01 ARTIKEL

Aanvaarding:	de acceptatie van de **Aanmelding** van de **Gebruiker** door **KPN**.
Algemene voorwaarden:	de **Algemene Voorwaarden** van **KPN** en deze aanvullende voorwaarden **ServiceThuis**;
Dienst:	de door **KPN** geëxploiteerde dienst **ServiceThuis** inclusief de dienst(en) van Leverancier, omschreven in de dienstbeschrijving waarbij hulp en advies wordt geboden bij het oplossen van problemen in het gebruik van computers en de randapparatuur daarvan, waarmee via internet of op een andere wijze faciliteiten ten behoeve van **Gebruiker** wordt aangeboden;
Licentie:	het aan de **Gebruiker** toegekende recht overeenkomstig de voorwaarden van de **Overeenkomst** om gedurende de looptijd van de Overeenkomst gebruik te maken van de voor **Gebruiker** aangevraagde en aan **KPN** toegekende .nl domeinnaam;
Leverancier:	de door **KPN** aangestelde Leverancier voor de **Dienst** waarmee via internet of op een andere wijze faciliteiten worden aangeboden ten behoeve van de **Gebruiker**;
Overeenkomst:	de overeenkomst tussen **KPN** en de **Gebruiker** op grond waarvan door **KPN** de Dienst ServiceThuis aan de Gebruiker ter beschikking wordt gesteld;
PC Fittest:	Een diagnose en keuring van de hoofdcomputer, configuratie en aangesloten randapparatuur van de klant binnen het tijdsbestek van 30 minuten.

Algemeen

02 ARTIKEL

2.1 Op de Overeenkomst ServiceThuis zijn de Algemene Voorwaarden Direct ADSL of InternetPlusBellen van KPN en in aanvulling daarop de Aanvullende Voorwaarden ServiceThuis van toepassing. In geval van afwijkende bepalingen prevaleren de Aanvullende Voorwaarden ServiceThuis.

2.2 In deze Aanvullende Voorwaarden en de Algemene Voorwaarden van KPN wordt onder KPN mede verstaan en/of een door KPN ingeschakelde derde partij.

Totstandkoming van een Overeenkomst

03 ARTIKEL

3.1 De overeenkomst komt tot stand na de Aanmelding door Gebruiker en het verschaffen van de benodigde aanvullende informatie en Aanvaarding daarvan door KPN.

3.2 Na de Aanmelding stuurt KPN de Gebruiker per e-mail een bevestiging dat KPN de aanvraag heeft ontvangen.

3.3 Indien KPN de Aanmelding aanvaardt, zal zij de Gebruiker zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk de gegevens verstrekken die de Gebruiker nodig heeft om gebruik te kunnen maken van de Dienst.

De dienst en het toegelaten gebruik daarvan

04 ARTIKEL

4.1 De Dienst is voorbehouden aan breedband abonnees van KPN.

4.2 Voor het leveren van de Dienst is KPN mede afhankelijk van prestaties van derden waarop KPN geen enkele invloed heeft. KPN kan niet garanderen dat De Gebruiker te allen tijde gebruik kan maken van de Dienst.

4.3 KPN is nimmer aansprakelijk voor schade die de Gebruiker op welke wijze dan ook mocht lijden als gevolg van het uitvoeren van de Dienst door KPN. Dit is slechts anders wanneer schade is ontstaan als gevolg van opzet of grove schuld aan de zijde van KPN.

05 ARTIKEL

Medewerking Gebruiker

5.1 De Gebruiker zal, voor zover zulks redelijkerwijs noodzakelijk is, zijn medewerking verlenen aan het uitvoeren van de Dienst. De Gebruiker zal onder meer tijdig alle voor de levering van de Dienst benodigde gegevens en informatie verstrekken.

5.2 De Gebruiker staat er voor in dat de in het eerste lid van dit artikel bedoelde informatie juist en volledig is, alsmede dat hij gerechtigd is de informatie aan KPN te verstrekken ten behoeve van de levering van de Dienst. De Gebruiker vrijwaart KPN tegen eventuele aanspraken van derden terzake.

5.3 In het geval KPN op de locatie van Gebruiker werkzaamheden moet verrichten, zal het personeel van KPN of van door KPN ingeschakelde derden, in overleg met de Gebruiker, toegang verkrijgen tot de locaties en de ruimten waar de werkzaamheden dienen te worden verricht.

5.4 De Gebruiker staat in voor de veiligheid van de door haar ter beschikking gestelde ruimten en/of materialen en zal KPN vrijwaren voor aanspraken van derden, personeelsleden daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de Dienst schade lijden welke het gevolg is van onveiligheid van de door haar ter beschikking gestelde ruimten en/of materialen.

06 ARTIKEL

Privacy

6.1 Om de Dienst te kunnen bieden, dient KPN persoonsgegevens te verzamelen. KPN neemt de persoonsgegevens op in een bestand, dat is aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

6.2 KPN draagt zorg voor dat de verzameling van de persoonsgegevens welke voldoet aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

6.3 Het Privacy Statement is van toepassing op het gebruik van de persoonsgegevens en de andere door KPN verzamelde gegevens alsmede op de vertrouwelijke informatie die via de Dienst wordt verspreid.

07 ARTIKEL

Intellectueel eigendom

7.1 De uitvoering van een levering van de Dienst leidt niet tot overdracht van enig recht van intellectueel eigendom aan de Gebruiker, en verleent op zichzelf geen gebruiksrechten aan De Gebruiker ten aanzien van enig goed, zowel van hemzelf of derden of de terbeschikkingstelling van de Software strekt niet tot enige overdracht van intellectuele eigendom.

7.2 De Leverancier vrijwaart De Gebruiker voor aanspraken van derden vanwege de inbreuk op hun (intellectueeleigendom)rechten bij de uitvoering van een Dienst, tenzij deze inbreuk aan De Gebruiker kan worden toegerekend. Dat laatste geldt in het bijzonder wanneer het betreffende goed door De Gebruiker aan KPN ter beschikking wordt gesteld zonder dat De Gebruiker of KPN bevoegd is dat goed te gebruiken.

7.3 Het is De Gebruiker niet toegestaan de aanduidingen van KPN of haar leveranciers betreffende het intellectuele eigendom aan te passen of te verwijderen van goederen die in het kader van een Dienst aan hem worden verstrekt.

08 ARTIKEL

Overmacht

Onder overmacht wordt voor de uitvoering van deze Overeenkomst in ieder geval doch niet uitsluitend verstaan wegversperringen, files, onverwachte weersomstandigheden, storingen in de elektriciteitsvoorzieningen, internetverbindingen en kabel-, telefoon- of andere communicatienetwerken waarvan KPN voor de uitvoering van haar diensten afhankelijk is, maar op welks continue functioneren zij redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen.

09 ARTIKEL

Uitzondering op uitvoeringsplicht bij (dreigende) inbreuk

9.1 KPN is niet gehouden een Dienst uit te voeren wanneer daarmee inbreuk wordt gemaakt op de (intellectueeleigendom)rechten van derden.

9.2 De Gebruiker verstrekt aan KPN alle informatie en medewerking die KPN vraagt om vast te stellen dat zij door uitvoering van een Dienst geen inbreuk maakt op de in het vorige lid genoemde rechten.

9.3 Wanneer KPN de uitvoering van een Dienst staakt vanwege de in het eerste lid genoemde reden is de Gebruiker nog steeds de vergoeding verschuldigd, tenzij dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Verplichtingen van KPN

10 ARTIKEL

10.1 KPN verleent Gebruiker de mogelijkheid gebruik te maken van de Dienst binnen de door KPN aangegeven beperkingen, zoals nader omschreven in de door KPN beschikbaar gestelde informatie op de site en de Overeenkomst.

10.2 KPN streeft ernaar de Dienst beschikbaar te stellen als nader omschreven op de site en in de Overeenkomst. KPN is te allen tijde gerechtigd veranderingen in de diensten, procedures en tarieven en overige voorwaarden aan te brengen met inachtneming van de redelijke belangen van de Gebruiker.

10.3 KPN garandeert uitdrukkelijk niet dat de Dienst altijd beschikbaar is.

Vergoedingen

11 ARTIKEL

11.1 KPN is gerechtigd de gehanteerde abonnementstarieven te wijzigen. KPN zal de Gebruiker hiervan tijdig op de hoogte stellen door middel van een aankondiging op de site of per e-mail.

11.2 De Gebruiker van de Dienst is verplicht de daarvoor geldende tarieven en kosten te betalen. Deze zullen door KPN ten laste van de rekening van Gebruiker worden gebracht. Deze betalingsverplichting gaat in op de dag waarop de Overeenkomst tot stand is gekomen.

11.3 Na aanmelding voor de Dienst zullen de abonnementskosten voor de eerste maand prorato achteraf in rekening worden gebracht. Hierna zullen de abonnementskosten maandelijks vooraf in rekening worden gebracht.

11.4 4. Na acceptatie van de Aanmelding door KPN zal op de eerst volgende factuurdatum het vereiste abonnementsgeld en de kosten worden geïncasseerd. Indien de incasso om welke reden dan ook niet slaagt, kan de toegang tot de Dienst onmiddellijk worden geblokkeerd.
Zolang geen volledige betaling heeft plaatsgevonden, kan Gebruiker geen gebruik maken van de Dienst van KPN, tot volledige betaling van de verschuldigde vergoeding, kosten en eventueel bijkomende kosten heeft plaatsgevonden.

11.5 Indien niet uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is de Gebruiker verplicht de Dienst aan huis direct als contante betaling aan KPN te voldoen. Tevens biedt KPN in een aantal gevallen de mogelijkheid de kosten per mobiele PIN aan KPN te voldoen, de kosten in rekening te brengen op de maandelijkse KPN factuur, dan wel KPN te machtigen de door de Gebruiker verschuldigde vergoedingen via automatische incasso af te schrijven van zijn Nederlandse bank- of girorekening. KPN hoeft voor de vergoeding geen contante betaling te accepteren.

11.6 Indien de automatische incasso niet is geslaagd, wordt dit aan de Gebruiker als betalingsherinnering schriftelijk medegedeeld en wordt door KPN een nadere termijn van betaling vastgesteld. Wordt binnen die termijn de volledige betaling van de verschuldigde vergoeding niet betaald dan wordt de Gebruiker automatisch in gebreke gesteld, zonder dat enige nadere ingebrekestelling of sommatie nodig is. De Gebruiker is vanaf dat moment, zonder nadere aankondiging door KPN, de wettelijke rente verschuldigd over de verschuldigde vergoeding.

11.7 Indien de Gebruiker na ingebrekestelling nalatig blijft de verschuldigde vergoeding, vermeerderd met de wettelijke rente, te voldoen, kan KPN de vordering ter incasso uit handen geven. De Gebruiker is in dat geval naast betaling van de hoofdsom en de daarover verschuldigde wettelijke rente eveneens gehouden tot de vergoeding van alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten. Eerstgenoemde kosten worden vastgesteld op 15% van de individuele contractsom met een minimum van Euro 250,=.

11.8 Wanneer KPN op verzoek van de Gebruiker de reeds begonnen uitvoering van een Dienst staakt, is de Gebruiker de Vergoeding verschuldigd.

Duur en beëindiging van de Overeenkomst

12 ARTIKEL

12.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor 1 jaar. Na ommekomst van deze termijn wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd met dezelfde termijn, tenzij Gebruiker de Overeenkomst voor het verstrijken van de termijn schriftelijk opzegt, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.

12.2 De Overeenkomst kan te allen tijde worden beëindigd door KPN met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.

12.3 Als de overeenkomst op grond van een handelen of nalaten van de Gebruiker wordt beëindigd is de Gebruiker gehouden de voor de Dienst verschuldigde vergoedingen en kosten te voldoen. Als KPN op grond van een tekortkoming van de Gebruiker de toegang tot de Dienst, al dan niet tijdelijk, blokkeert, is de Gebruiker onverkort de vergoedingen, verbandhoudende met de Overeenkomst verschuldigd gedurende de periode van deze blokkering.

12.4 Indien Gebruiker een onjuiste opgave doet van gevraagde gegevens, behoudt KPN zich het recht voor, in afwijking van het in het eerste lid van dit artikel bepaalde om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

12.5 De Overeenkomst wordt automatisch beëindigd bij het beëindigen van de internettoegang waarbij via de technische infrastructuur van KPN toegang wordt verkregen tot het Internet.

12.6 Na het beëindigen van de Overeenkomst retourneert de Gebruiker alle exemplaren van Software, documentatie en andere materialen die in het kader van de Overeenkomst aan De Gebruiker ter beschikking gesteld zijn.

13 ARTIKEL

No cure, no pay

13.1 Indien KPN de door de gebruiker gemelde storing tijdens een servicebezoek niet kan oplossen, dan zal deze geen arbeidsloon en voorrijkosten in rekening brengen aan de Gebruiker.

13.2 KPN zal bij elk servicebezoek een offerte uitbrengen over de storingsoplossing. KPN heeft het recht een storing te weigeren mocht deze niet zeker weten dat deze storing is op te lossen. Mocht de Gebruiker toch graag willen dat KPN het probleem poogt op te lossen, dan zal deze de kosten voor deze werkzaamheden ongeacht de uitkomst in rekening brengen.

14 ARTIKEL

Servicebezoeken

14.1 PC Fittest wordt uitgevoerd:
-Eens per 12 maanden, met een uitloop van maximaal 3 maanden.

14.2 KPN zal de Gebruiker zelf benaderen voor het maken van een afspraak voor een PC Fittest. De eerste PC Fittest vindt plaats binnen 3 maanden nadat de Overeenkomst is ingegaan.

14.3 Indien zich na het sluiten en/of verlengen van de Overeenkomst, voorafgaand aan de PC Fittest een storing voordoet, dan vindt de PC Fittest direct plaats tijdens het verhelpen van de storing.

14.4 Gratis PC Fittest en/of servicebezoeken dienen afgenomen te worden binnen het contractsjaar en kunnen niet worden meegenomen naar een volgend contractsjaar.

14.5 Annulering van een afspraak is kosteloos tot 24 uur voor aanvang van de afspraak. Na deze termijn brengt KPN maximaal drie kwartier arbeidsloon in rekening van de Gebruiker. In geval van een gratis servicebezoek dan vervalt deze.

14.6 KPN brengt maximaal drie kwartier arbeidsloon in rekening van de Gebruiker, in de volgende gevallen;

a. KPN en/of de Leverancier kan het servicebezoek niet uitvoeren door afwezigheid van de Gebruiker op het afgesproken tijdstip.
b. KPN en/of de Leverancier wordt niet toegelaten door Gebruiker.
c. Gebruiker meldt herstel van de storing bij komst van KPN en/of de Leverancier. In geval van een gratis servicebezoek dan vervalt deze.

14.7 Door het Protocol Van Oplevering te ondertekenen gaat de Gebruiker akkoord met de uitgevoerde werkzaamheden en het functioneren van hetgeen is geleverd of gerepareerd.

14.8 Op de uitgevoerde werkzaamheden is een garantietermijn van 5 werkdagen van toepassing.

14.9 Op geleverde onderdelen of apparatuur bedraagt de garantie 12 maanden.

AD-3791/10-06