Algemene Voorwaarden
Internet, TV & Bellen voor oud Oxxio klanten

Versie
Oktober 2021

Inhoudsopgave

1	Definities	3
2	Algemeen	4
3	Ons aanbod	4
4	Onze Overeenkomst	4
5	Je Aansluiting en Voorzieningen	5
6	Beschikbaarheid en storingen	6
7	Gebruik	7
8	Wijzigingen	8
9	Verhuizingen	8
10	Tarieven	9
11	Betalingen	10
12	Opschorting	11
13	Overmacht	11
14	Aansprakelijkheid	12
15	Duur en beëindiging	13
16	Intellectueel eigendom	13
17	Privacy	14
18	Contractovername	14
19	Klachten en geschillen	14
20	Toepasselijk recht	15
21	Verjaringstermijn	15
22	Vaste telefonie	15
23	Internetdiensten	16
24	Televisiediensten	16

1 Definities

In deze Voorwaarden wordt verstaan onder:

Aansluiting: de mogelijkheid om gebruik te maken van de Dienst, inclusief de daarvoor benodigde Voorzieningen;

Aanvraag: het verzoek van een Klant voor het aangaan van een Overeenkomst of bestelling van een Aanvullende Dienst;

Aanvullende Dienst(en): product(en) en/of dienst(en) die de Klant tegen betaling kan afnemen in aanvulling op de Dienst en die daarmee ook deel uit gaan maken van de Overeenkomst;

Contentdiensten: diensten die bestaan uit de levering of doorgifte via het Netwerk 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 – ook wel aangeduid als 'Internet, TV & Bellen'.

Gedragscode: de gedragscode notice-and-takedown;

Geschillencommissie: de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten, die valt onder de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer 070 -310 53 10 (www.degeschillencommissie.nl);

Klant: de natuurlijke persoon (anders dan in de uitvoering van een beroep of bedrijf) die een Aanvraag heeft ingediend of een Overeenkomst is aangegaan – in deze Voorwaarden direct aangesproken met 'je'/'jij'/'jou'/'jouw';

Netwerk: 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;

Overeenkomst: de overeenkomst tussen KPN en de Klant voor het leveren van de Dienst, alsmede de Voorzieningen die nodig zijn om de Dienst te kunnen gebruiken en eventueel Aanvullende Diensten;

Overstapservice: de service waarbij KPN voor de Klant zijn oude internetcontract opzegt bij een overstap naar KPN;

KPN: KPN B.V.
Wilhelminakade 123
3072 AP Rotterdam
In deze Algemene Voorwaarden ook 'we'/'wij'/'ons'/'onze'.

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

Service crew: de afdeling van KPN, onder meer beschikbaar voor het indienen van een Aanvraag en voor beantwoording van vragen en ondersteuning bij de oplossing van problemen bij het gebruik van de Dienst;

Software: de ten behoeve van de ontvangst van de Dienst aan de Klant beschikbaar gestelde software;

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(en) wordt/worden geleverd;

Verkeersgegevens: gegevens omtrent verkeer, waaronder belverkeer, zoals begintijdstip, duur en eindtijdstip van een oproep, nummer van de opgeroepen Aansluitingen, en – bij doorschakelingen – nummers van de doorgeschakelde Aansluitingen;

Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden Internet, TV & Bellen; Voorzieningen: apparatuur zoals modem en set-top box, die de Klant voor het gebruik van de Dienst van KPN huurt of in bruikleen heeft.

Website:
Op verschillende plekken in deze voorwaarden verwijzen we naar meer informatie op onze website www.kpn.com

2 Algemeen

2.1
Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, Aanvragen en Overeenkomsten tussen jou en KPN.

2.2
Je eigen (algemene) voorwaarden of afwijkingen van deze Voorwaarden zijn niet van toepassing.

2.3
Je bent zelf verantwoordelijk voor het bewaren van de bevestiging, deze Voorwaarden en eventuele andere documenten die je van ons rondom de Overeenkomst ontvangt.

2.4
Blijkt een bepaling uit deze Voorwaarden op grond van de wet of de redelijkheid en billijkheid nietig of vernietigbaar? Dan passen we een vervangende bepaling toe die juridisch wel toelaatbaar is en zo veel mogelijk in lijn is met de strekking en inhoud van de oorspronkelijke bepaling en de Voorwaarden.

2.5
Voor Aanvullende Diensten kunnen wij aanvullende voorwaarden afspreken. In geval van strijdigheid tussen deze Voorwaarden en die aanvullende voorwaarden prevaleren de aanvullende voorwaarden. Als de Overeenkomst wordt beëindigd, vervallen ook die aanvullende voorwaarden.

2.6
Internet, TV & Bellen is niet bedoeld voor commerciële, zakelijke of bedrijfsmatige doeleinden. Je vrijwaart KPN tegen schade die als gevolg van dit gebruik kan ontstaan. KPN is ook niet aansprakelijk voor gederfde omzet of schade die ontstaat door het gebruik van de Dienst voor bovenstaande doeleinden.

3 Ons aanbod

3.1
Het aanbod van KPN is vrijblijvend en wij doen je ons aanbod schriftelijk, elektronisch of mondeling.

3.2
Wanneer we je een aanbod doen, is daarin voldoende gespecificeerd omschreven om welke dienst(en) het gaat, wat je eenmalige en periodieke kosten worden en welke voorwaarden van toepassing zijn.

4 Onze Overeenkomst

4.1
Als je met ons een Overeenkomst wil aangaan, dien je daarvoor een Aanvraag in. Daarbij kun je aangeven op welke datum je de Dienst het liefst in wil laten gaan.

4.2
Wanneer wij je Aanvraag binnen hebben, sturen we je daarvan een bevestiging per e-mail.

4.3
De Overeenkomst komt tot stand als jij een Aanvraag indient (en daarmee ons aanbod accepteert) en wij jou andersom als klant accepteren.

4.4
Nadat je een Aanvraag hebt gedaan, kunnen we een risicobeoordeling uitvoeren waarbij we je kredietwaardigheid nagaan. Hiervoor kunnen we ook gegevens over je gebruiken die we van anderen krijgen. Bijvoorbeeld van het bedrijf dat het kredietwaardigheidsonderzoek voor ons verricht. Meer hierover vind je in het privacy statement op onze website.

4.5
We kunnen je Aanvraag weigeren als:
- je de aansluiting of apparatuur niet hebt die nodig is voor de levering van de dienst;
- je in een gebied woont waar we de Dienst niet of niet in voldoende kwaliteit kunnen leveren;
- je geen IBAN (Internationaal Bank Account Number) hebt;
- je minderjarig bent;
- je verplichtingen uit andere (eerder gesloten overeenkomsten niet bent nagekomen, zoals een betalingsachterstand;
- bij het nagaan van je kredietwaardigheid blijkt dat je een verhoogd risicoprofiel hebt;
- we andere technische of economische redenen zien die weigering rechtvaardigen.

4.6
Accepteren we je Aanvraag, dan bevestigen we de Overeenkomst – met bijbehorende voorwaarden - per e-mail.

4.7
Als je de Overeenkomst anders dan in een winkelruimte bent aangegaan, zoals telefonisch, via een verkoper aan huis of door een Aanvraag in te dienen via kpn.com, dan kun je deze nog kosteloos en zonder opgaaf van reden annuleren binnen 14 kalenderdagen nadat de Overeenkomst is ontvangen. Dit kan via telefoonnummer 0800 - 0402 (gratis).

4.8
Als KPN, op het moment dat je je Overeenkomst annuleert zoals beschreven in 4.6, op jouw verzoek al is gestart met de levering van de aangevraagde Dienst, dan brengen we een abonnementsvergoeding bij je in rekening: een bedrag naar rato van de duur van de Overeenkomst. Ook de eventuele kosten voor het terugsturen van Voorzieningen zijn dan voor jou.

5 Je Aansluiting en Voorzieningen

5.1
Stap je over van een andere aanbieder naar Internet, TV & Bellen, dan betekent dit niet dat de overeenkomst die je eerder bent aangegaan, automatisch eindigt. Wel bieden we je bij je aanmelding onze Overstapservice aan. Hiervan kun je gebruikmaken als je overstapt van een aanbieder die aangesloten is bij COIN. Is dit het geval en kies je voor onze Overstapservice, dan zeggen wij met jouw toestemming je lopende overeenkomst namens jou op. Kan of wil je geen gebruikmaken van onze Overstapservice, dan ben je zelf verantwoordelijk voor het opzeggen van je overeenkomst(en). Leidt je overstap tot een tussentijdse beëindiging van je huidige overeenkomst, dan verlies je mogelijk je (bundel)voordeel en ben je mogelijk een vergoeding aan je huidige aanbieder verschuldigd. Dit is je eigen verantwoordelijkheid en de eventuele vergoeding komt voor jouw rekening.

5.2
Mocht de overstap naar KPN om technische of andere redenen niet mogelijk zijn (bijvoorbeeld omdat jij of de Aansluiting niet voldoet aan de voorwaarden om voor onze Diensten in aanmerking te komen), dan krijg je hierover van ons bericht. We doen dan ons best de Aansluiting terug te zetten naar de aanbieder waar je vandaan komt. KPN is niet aansprakelijk voor eventuele schade of kosten die een niet gelukte overstap met zich meebrengt, behalve voor de redelijke kosten voor het terugzetten van je Aansluiting.

5.3
Maak je voor de installatie van je Dienst gebruik van een monteur van onze installatiepartner en deze kan de noodzakelijke werkzaamheden hiervoor niet ongestoord uitvoeren, of je verleent niet de nodige medewerking, dan kun je de vertraging die daardoor ontstaat, niet aan KPN toerekenen. Voor de installatie van je Dienst door een monteur van onze installatiepartner gelden de monteursvoorwaarden die je bij je contractbevestiging hebt ontvangen.

5.4
De Voorzieningen die we aan je beschikbaar stellen voor de duur van je Overeenkomst (zoals je modem), hoeven niet helemaal nieuw of ongebruikt te zijn.
5.5 Voor Voorzieningen die je eventueel extra van ons huurt, zoals extra tv-ontvangers, ben je huur aan ons verschuldigd volgens de geldende tarieven. Voor de betaling hiervan ben je gehouden aan artikel 11 uit deze Voorwaarden.

5.6
Voorzieningen die je van ons in bruikleen hebt of huurt, blijven eigendom van KPN, tenzij anders overeengekomen, en mag je niet onderverhuren of in bruikleen geven aan derden.

5.7
Ook ben jij verantwoordelijk voor verlies, diefstal, verduistering, verdwijning of beschadiging (ook door blikseminslag) van de Voorzieningen.

5.8
Reparaties aan de Voorzieningen mag je niet zelf uitvoeren of laten uitvoeren zonder instemming van KPN. De Voorzieningen worden uitsluitend door of namens KPN gerepareerd.

5.9
Reparaties die nodig zijn als gevolg van onzorgvuldige installatie, Verhuizing, onoordeelkundig gebruik, onzorgvuldige behandeling, werkzaamheden die door derden verricht zijn, de technische werking van andere apparatuur die al dan niet bij jou aanwezig is, lekkende batterijen, of doordat jij iets gedaan of nagelaten hebt in strijd met de verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien, zijn voor jouw rekening. KPN is in geval van dergelijke reparatiewerkzaamheden gerechtigd loon-, materiaal- en eventuele voorrijkosten bij je in rekening te brengen.

5.10
Na beëindiging van de Overeenkomst ben je verplicht om alle Voorzieningen die je van ons in bruikleen hebt gekregen of gehuurd hebt, onbeschadigd aan KPN terug te sturen. Heb je dat een maand na de beëindiging van de Overeenkomst nog niet gedaan, dan blijf je de kosten voor de huur zoals in lid 5.5 bedoeld verschuldigd tot de Voorziening aan KPN is geretourneerd - maar niet langer dan drie maanden na beëindiging van de Overeenkomst. Als je de Voorziening(en) beschadigd terugstuurt, of nalaat de Voorziening(en) binnen drie maanden na beëindiging van de Overeenkomst te retourneren, dan zijn wij gerechtigd de vervangingswaarde van de voorziening(en) op jou te verhalen.

6 Beschikbaarheid en storingen

6.1
KPN streeft ernaar de Dienst zo ongestoord mogelijk te laten verlopen, maar geeft hierover geen garanties. We geven ook geen garanties over de beschikbaarheid, kwaliteit, snelheid, ononderbroken levering en beveiliging van onze Diensten.

6.2
De kwaliteit, beschikbaarheid en snelheid van de Dienst is onder andere afhankelijk van de breedbandverbinding die je gebruikt en de aangesloten Randapparatuur (zoals telefoontoestellen en pc's). Ook kan (gelijktijdig) gebruik van de verbinding voor verschillende toepassingen – zoals bellen, surfen en streamen – de kwaliteit en beschikbaarheid van je verbinding beïnvloeden.

6.3
Er kunnen zich omstandigheden voordoen waardoor de Dienst tijdelijk niet (volledig) beschikbaar is. Heeft de Dienst ten gevolge van een storing in het Netwerk (meer dan) 12 aaneengesloten uren niet gefunctioneerd? Meld dit dan gelijk aan KPN. Dan hebt je recht op een vergoeding. De vergoeding is minimaal een dertigste deel van de maandelijkse vaste vergoeding per 24 uur. Of, als er geen vaste vergoedingen zijn, minimaal € 0,50 per 24 uur. De minimale vergoeding is in alle gevallen € 1,00. Je hebt geen recht op een vergoeding als het niet functioneren van de Dienst aan jezelf kan worden toegeschreven, of als het niet functioneren van de Dienst het gevolg is van een overstroming, terroristische aanslag of oorlog. Heb je de storing niet binnen 6 maanden aan ons gemeld dan heb je ook geen recht meer op een vergoeding.

6.4
De Dienst wordt voor en door rekening van KPN onderhouden. Ten behoeve van onderhoud kunnen we tijdelijk (een deel van) de Dienst buiten gebruik stellen. Dit beperken we tot een minimum en we laten het je tijdig weten, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.

6.5
Een storing in het functioneren van de Dienst moet je zo snel mogelijk melden bij onze Service crew. Wij stellen dan onderzoek in naar de storing waaraan jij je medewerking moet verlenen als dit nodig is. We heffen de storing zo snel mogelijk op, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.

6.6
De kosten van het storingsonderzoek en voor het opheffen van de storing komen voor onze rekening. We kunnen deze storing bij jou in rekening brengen als de storing ontstaan is doordat je gehandeld hebt of iets hebt nagelaten in strijd met de Overeenkomst, door niet goed functionerende Randapparatuur of de aanwezigheid van andere apparaten van jou die van invloed is op de Dienst.

6.7
Strekt een storing zich vanaf jouw Aansluiting uit tot Aansluitingen van andere Klanten van KPN, dan zijn wij gerechtigd de kosten die dit veroorzaakt, bij jou in rekening te brengen, behalve als de storing redelijkerwijs niet aan jou kan worden toegerekend.

7 Gebruik

7.1
Jij draagt verantwoordelijkheid voor al het gebruik van de Dienst – ook van derden, al of niet met jouw toestemming - en voor alles wat met de Voorzieningen gebeurt op de overeengekomen locatie. De kosten hiervan brengen we dan ook bij jou in rekening.

7.2
Het is niet toegestaan handelingen te verrichten of laten verrichten om invloed uit te oefenen op de bedragen die je zonder die handelingen aan KPN verschuldigd zou zijn geweest voor het gebruik van de Dienst.

7.3
Je bent zelf verantwoordelijk voor Randapparatuur die je gebruikt en voor de instandhouding van een aansluiting op het energienetwerk en andere aansluitingen die nodig zijn voor toegang tot de Dienst.

7.4
Als het elektronisch communicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van de Dienst of van Randapparatuur die op jouw adres is aangesloten, ben je verplicht de (redelijke) instructies van KPN op te volgen om deze hinder te beperken of weg te nemen.

7.5
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 Randapparatuur die hieraan niet voldoen, waaronder mogelijke (financiële) gevolgen, komen voor jouw rekening.

7.6
Onze diensten zijn bestemd voor eigen, redelijk en normaal gebruik. Daarmee bedoelen we persoonlijk gebruik voor privédoeleinden. Of als het diensten zijn die gericht zijn op zakelijke klanten: voor gewoon zakelijk gebruik. We vertrouwen erop dat je onze diensten alleen op die manier gebruikt.

7.7
Je zal geen handelingen verrichten of nalaten waarvan je weet of redelijkerwijs had moeten weten dat die zouden leiden tot een gebruik van de Dienst dat strafbaar of onrechtmatig tegenover KPN en/of derden.

7.8
Bij het gebruik van de Dienst neem je de volgende voorschriften in acht (voor zover relevant):
a. je hindert andere gebruikers van de Dienst of medegebruikers van de infrastructuur waarover de Dienst loopt, niet in hun gebruik van of toegang tot de dienst;
b. je maakt op geen enkele manier inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van KPN en/of derden;
c. je verspreidt geen (computer)virussen of andere bestanden die de (goede) werking van de Software van KPN en/of derden kunnen beschadigen;
d. je misbruikt je toegangscode(s) niet en probeert ook niet de beveiliging van de Dienst te doorbreken;
e. je verspreidt niet ongevraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud (spam);
f. je geeft je niet (misleidend) uit voor een ander, bijvoorbeeld door een adres te gebruiken waarmee je je kenbaar maakt als afzender van een bericht van een derde zonder diens toestemming;
g. je maakt geen kinderpornografie of andere strafbare pornografie openbaar en verspreidt deze ook niet;
h. je gebruikt de Dienst op geen enkele manier om anderen te belasten, te misbruiken, lastig te vallen, te achtervolgen, te bedreigen of om op een andere wijze de rechten van anderen te schenden;
i. je gebruikt de Dienst niet om in andermans computersysteem of deel daarvan binnen te dringen zonder toestemming van de eigenaar of beheerder (hacken);
j. je ontwikkelt geen commerciële activiteiten met hulp van de Dienst.

7.9
Klachten, meldingen of verzoeken die te maken hebben met vermeend onrechtmatige informatie op internet afkomstig van Klanten van KPN, kunnen worden ingediend op de manier zoals die omschreven is in de Gedragscode. KPN zal deze behandelen volgens de procedures in de Gedragscode. De maatregelen die daaruit voortvloeien, 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.

7.10
Het signaal dat je van KPN ontvangt, mag je niet openbaar maken, verveelvoudigen of anderszins aanwenden voor ander gebruik dan in huiselijke kring. Het delen of doorlijnen van de signalen met andere huishoudens, waaronder kamers in studentenhuizen en andere collectieve huisvesting, is niet toegestaan.

8 Wijzigingen

8.1
KPN mag de technische eigenschappen van de Dienst of van het Netwerk wijzigen om te (blijven) voldoen aan wet- en regelgeving, en/of de eisen van de tijd en de stand van de techniek. We streven ernaar dergelijke aanpassingen uit te voeren zonder dat je daar als klant (of je Randapparatuur daar) hinder van ondervindt. Is dat niet mogelijk en heeft een wijziging redelijkerwijs voorzienbare financiële consequenties voor je, dan zorgen we dat de wijziging niet eerder ingaat dan een maand nadat je bent geïnformeerd over de wijziging (of zoveel langer als redelijkerwijs mogelijk is).

8.2
Als technische of bedrijfseconomische redenen daar aanleiding toe geven, heeft KPN het recht om de Dienst of Aanvullende Dienst te beëindigen - met inachtneming van een termijn van aankondiging van ten minste drie maanden. Bestaande Overeenkomsten eindigen uiterlijk met ingang van de datum waarop de dienstverlening wordt beëindigd. Waar mogelijk biedt KPN je in dat geval een vervangende Dienst aan.

8.3
KPN is gerechtigd een bepaling van de Overeenkomst te wijzigen, waaronder deze Voorwaarden en de tarieven. Dergelijke wijzigingen gelden ook voor bestaande Overeenkomsten, tenzij we aangeven dat dit niet het geval is.

8.4
De wijzigingen gaan vier weken na de bekendmaking in, of op een latere datum die in de bekendmaking vermeld staat. Alleen wanneer een afwijkende wettelijke termijn vereist is, nemen we die in acht.

8.5
Wil je een wijziging in de Voorwaarden of dienstverlening niet accepteren, dan kan je de Overeenkomst beëindigen met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt. Je opzegging moet KPN dan wel vóór die ingangsdatum ontvangen hebben.

8.6
Je kan de Overeenkomst – zoals bedoeld in lid 8.5 - niet beëindigen:
a. als de wijziging uitsluitend in je voordeel is;
b. als de wijziging in redelijkheid geen gevolgen heeft voor je (rechts)positie;
c. als we je de mogelijkheid bieden de wijziging te weigeren;
d. als de wijziging al bij het aangaan van de Overeenkomst onherroepelijk is overeengekomen (denk aan een periodieke aanpassing van de tarieven aan de inflatie);
e. als de wijziging door de overheid is voorgeschreven;
f. in andere gevallen waarin dit op grond van de geldende wet- en regelgeving niet is vereist.

8.7
Besluit je op grond van lid 8.5 je contract te beëindigen en wil je je telefoonnummer bij je volgende aanbieder behouden, dan moet je daarvoor een definitief verzoek indienen – door ons uiterlijk twee weken na ingang van de wijziging te ontvangen. Je Overeenkomst geldt dan tot je telefoonnummer overgezet is naar een nieuwe aanbieder. Tot dat moment gelden ook voor jou de nieuwe Voorwaarden en/of tarieven, uiteraard pas vanaf het moment dat ze ingaan. Ontvangen wij binnen twee weken na de ingangsdatum van de wijziging geen definitief verzoek tot nummerbehoud, dan beschouwen we dat als intrekking van de beëindiging van je Overeenkomst (tenzij je expliciet aangeeft dat je ook zonder nummerbehoud je contract wil beëindigen). De nieuwe Voorwaarden en/of tarieven gelden dan ook voor jou.

9 Verhuizingen

9.1
Ga je verhuizen en wijzigt daarmee je adres waar de Dienst wordt geleverd? Geef dan minimaal 1 maand van tevoren je nieuwe adres aan ons door. Je Aansluiting kan meeverhuizen, behalve als we op je nieuwe adres de Dienst niet kunnen leveren. Bijvoorbeeld omdat je emigreert of op een adres komt te wonen waar zich andere technische belemmeringen voordoen om je Aansluiting mee te kunnen verhuizen.

9.2
De Voorzieningen die je van ons huurt en/of in bruikleen hebt, moet je zelf demonteren en meenemen naar je nieuwe adres. Je mag geen wijzigingen aanbrengen in het netwerkaansluitpunt of dit te (laten) verplaatsen, tenzij we je daarvoor toestemming geven.

9.3
We stellen in overleg met jou vast wanneer je Aansluiting verhuist. Als op het overeengekomen moment je Aansluiting op je nieuwe adres nog niet werkend is opgeleverd, zijn we je daarvoor geen schadevergoeding verschuldigd. Dan stellen we in overleg een nieuw tijdstip vast voor verhuizing van je Aansluiting.

9.4
De Overeenkomst loopt voor, tijdens en na de Verhuizing door, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is (bijvoorbeeld omdat de Dienst op je nieuwe postcode niet geleverd kan worden). Dat betekent dat je kosten (zoals abonnementskosten) ook doorlopen. Aan de Verhuizing zijn voor jou geen kosten verbonden. Ook niet als KPN je verplicht om de installatie op je nieuwe adres door een monteur te laten uitvoeren.

9.5
Verhuis je naar een adres met een ander type aansluiting (DSL of glasvezel) dan je op je oude adres had, dan wordt de Overeenkomst op dat punt aangepast. Vanaf de activatiedatum op je nieuwe adres gaan ook de bijbehorende abonnementskosten voor je gelden. De looptijd van de Overeenkomst blijft bij deze aanpassing ongewijzigd

10 Tarieven

10.1
Als Klant ben je KPN vergoedingen verschuldigd voor de Dienst, volgens de tarieven die we daarvoor hebben vastgesteld. Tenzij anders vermeld zijn alle vergoedingen en prijzen uitgedrukt in euro's en inclusief btw en/of andere belastingen en/of heffingen.

10.2
Wijzigingen in belastingen en/of andere overheidsheffingen berekenen wij door in de tarieven vanaf de datum dat deze wijzigingen van overheidswege ingaan. We hebben het recht om onze tarieven jaarlijks te indexeren volgens de CBS Consumentenprijsindex. Daarin wordt bekendgemaakt met welk percentage de prijzen stijgen. Als we onze tarieven indexeren vindt dit plaats op 1 oktober over de afgelopen periode 1 juli t/m 30 juni. De indexering geldt alleen voor u als u op dat moment langer dan 3 maanden klant bent. Als de CBS Consumentenprijsindex negatief is zullen de prijzen niet worden aangepast. Artikel 8.5 van deze Voorwaarden is op deze vorm van tariefswijziging niet van toepassing. KPN zal in 2021 de prijzen niet indexeren.

10.3
Op je nota kunnen eenmalige, periodieke en variabele bedragen staan. De tarieven maken we openbaar, onder andere via kpn.com.

10.4
KPN kan eventuele vergoedingen voor het gebruik van Contentdiensten of andere diensten van derden op last van deze derden bij je innen. Wij staan ervoor in dat je met je betaling van deze vergoedingen aan KPN ook aan je betalingsverplichting aan deze derden hebt voldaan.

10.5
Voor zover maandelijks aan KPN verschuldigde bedragen voor onze Dienst niet over een volle kalendermaand verschuldigd zijn, brengen we een evenredig gedeelte van het maandbedrag in rekening. Tenzij daarvan in een Dienst expliciet van wordt afgeweken.

10.6
Onze gegevens zijn beslissend voor de bepaling van de bedragen die we bij je in rekening brengen, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn. Bij de vaststelling van deze gegevens nemen wij de zorgvuldigheid in acht die daarbij verlangd mag worden.

11 Betalingen

11.1
De in artikel 10 bedoelde eenmalige en periodieke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de definitieve activatiedatum als je je Voorzieningen zelf aansluit of vanaf de datum dat een monteur van onze installatiepartner de Dienst bij je installeert als dit binnen zeven dagen na je definitieve activatiedatum is. Is je modem binnen zeven dagen na de definitieve activatiedatum nog niet aangesloten, dan gaan je abonnementskosten op dat moment vanzelf in. Gebruiksafhankelijke vergoedingen vanaf de datum dat ze in rekening worden gebracht.

11.2
De abonnementskosten en andere periodieke kosten voor de Dienst worden maandelijks vooraf bij je in rekening gebracht; de (variabele) kosten voor het gebruik van de Dienst achteraf – ook maandelijks.

11.3
Bij je aanmelding machtig je KPN voor automatische incasso. De verschuldigde bedragen schrijven we maandelijks van je rekening af, nadat je een vooraankondiging hebt ontvangen van het te incasseren bedrag.

11.4
Slagen we er niet in het verschuldigde bedrag via automatische incasso bij je te incasseren, dan sturen we je per mail een betalingsherinnering. Je krijgt dan de mogelijkheid om het verschuldigde bedrag alsnog naar KPN over te maken binnen de termijn die in de betalingsherinnering gesteld is.

11.5
Heb je het verschuldigde bedrag na het verstrijken van de termijn (als bedoeld in 11.4) nog niet (volledig) betaald, dan ben je in verzuim en sturen we je een aanmaning per e-mail. Hiervoor betaal je incassokosten. De hoogte van de incassokosten baseren we op de Wet Incasso Kosten (WIK).

11.6
Heb je op de vervaldatum van de aanmaning (als genoemd in lid 11.5), nog niet (volledig) betaald, dan blokkeren we je Internet, TV & Bellen-pakket. Hierdoor kun je er geen gebruik meer van maken. Betaal je binnen de gestelde termijn alsnog, dan heffen we de blokkade op. Blijf je in verzuim, dan beëindigen we je contract.

11.7
Moeten we een vordering ter incasso overdragen aan een derde partij, dan kan deze partij extra kosten in rekening brengen. De totale kosten die je maximaal moet betalen voor een aanmaning, een slotsommatie en de kosten van een derde partij zijn maximaal de wettelijk toegestane buitengerechtelijke kosten per nota.

11.8
Ben je het niet eens met bedragen op je rekening, dan kun je hier binnen 30 dagen na de factuurdatum schriftelijk bezwaar tegen aantekenen. Na deze termijn gaan we ervan uit dat je akkoord bent met de nota. Ook als je bezwaar hebt ingediend, moet je blijven voldoen aan je betalingsverplichtingen.

11.9
Heb je bij herhaling bezwaren ingediend tegen de bedragen op je nota en zijn de bezwaren ongegrond gebleken? Dan kunnen we als je weer bezwaar indient, de kosten voor het onderzoek dat we hiervoor moeten verrichten, vooraf bij je in rekening brengen. Mochten we van deze bevoegdheid gebruikmaken, dan laten we je dat weten voordat we het onderzoek starten.

12 Opschorting

12.1
Als KPN een verplichting uit de Overeenkomst niet (behoorlijk) nakomt, heb jij het recht om jouw verplichtingen die daartegenover staan, op te schorten, tenzij de tekortkoming geen opschorting rechtvaardigt.

12.2
KPN is gerechtigd, voor zover dit wettelijk is toegestaan, om de Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen indien je één of meer verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet (behoorlijk) nakomt en deze tekortkoming buitengebruikstelling rechtvaardigt. KPN zal je hierover van tevoren in kennis stellen, tenzij dit redelijkerwijs niet van KPN verwacht kan worden. KPN is pas gerechtigd de Dienst buiten gebruik te stellen wegens niet tijdige betaling nadat een schriftelijke aanmaning is verzonden met een nadere termijn en je ook binnen deze termijn niet hebt betaald. Jouw verplichting tot betaling van de vergoedingen als bedoeld in artikel 10 van deze Voorwaarden blijft gedurende de tijd van buitengebruikstelling bestaan.

12.3
KPN zal de Dienst weer gaan leveren als je binnen een door ons gestelde termijn betaling daadwerkelijk alsnog nakomt. Hiervoor ben je ons dan (her) aansluitingskosten verschuldigd. Meer informatie vindt je op onze website, als je zoekt op ‘heraansluitkosten’.

12.4
In geval van opschorting is zowel KPN als jij geen schadevergoeding verschuldigd aan de andere partij wanneer er wordt opgeschort.

13 Overmacht

13.1
Een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door KPN kan KPN niet worden aangerekend als er sprake is van overmacht.

13.2
Onder overmacht verstaan we in elk geval: stroomstoringen, niet voor risico van KPN komende uitval van het aansluitpunt van het Netwerk, de onmogelijkheid en/of weigering van een externe toeleverancier tot levering aan KPN van onderdelen, diensten, software, documentatie of andere informatie die nodig is voor een correct gebruik van de Dienst, en alle storingen of invloeden die buiten de macht van KPN liggen en redelijkerwijs niet te voorzien of te voorkomen zijn.

13.3
Duurt de overmachtssituatie langer dan drie (3) maanden, dan zijn KPN en jij ieder gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

14 Aansprakelijkheid

14.1
KPN is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst niet aansprakelijk, behalve voor zover in dit artikel bepaald. KPN is tegenover jou uitsluitend aansprakelijk voor schade als gevolg van een aan haar toe te rekenen tekortkoming.
Deze aansprakelijkheid als volgt is beperkt:
a. per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen: maximaal tweemaal de vergoedingen die je in het lopende kalenderjaar daadwerkelijk aan KPN voor de Dienst betaald hebt (exclusief btw);
b. per kalenderjaar: maximaal viermaal de vergoedingen die je in het lopende kalenderjaar daadwerkelijk aan KPN voor de Dienst betaald hebt (exclusief btw).

14.2
Aansprakelijkheid van KPN voor indirecte of gevolgschade waaronder bedrijfsschade, inkomstenderving, immateriële schade of gemiste besparingen, is te allen tijde uitgesloten.

14.3
De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid van KPN blijven buiten toepassing als, en voor zover, schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van KPN.

14.4
Als de aansprakelijkheid van de leverancier van de Software in de geldende licentievoorwaarden is uitgesloten of beperkt, geldt deze uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid ook voor KPN tegenover jou.

14.5
KPN is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van gebreken aan producten en/of diensten die KPN ter beschikking heeft gesteld. Elke externe leverancier is verantwoordelijk voor de inhoud en het onderhoud van het door hem gepubliceerde materiaal en is volledig aansprakelijk voor de producten en diensten die hij via kpn.com aanbiedt. KPN is niet aansprakelijk voor deze inhoud noch voor schade die voortvloeit uit producten of diensten die geleverd worden door Externe Leveranciers.

14.6
Tekortkomingen van andere aanbieders van netwerken en diensten waarmee het Netwerk direct of indirect verbonden is en van andere aanbieders van Contentdiensten zijn niet aan KPN toerekenbaar.

14.7
Je wordt geacht schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan te melden bij KPN. Het recht op schadevergoeding vervalt als deze schade niet uiterlijk vier weken nadat deze redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt, schriftelijk aan KPN is gemeld. KPN hoeft schade die niet binnen deze termijn is gemeld niet te vergoeden.

14.8
Je bent als Klant in het kader van de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst niet aansprakelijk, afgezien van wat in de volgende leden van dit artikel of elders in deze Voorwaarden is bepaald.

14.9
Je bent aansprakelijk voor schade (waaronder schade als gevolg van tenietgaan, verlies, diefstal of beschadiging van voorzieningen die je van ons huurt of in bruikleen hebt) die ontstaat door een aan jou toerekenbare tekortkoming. Je bent uitsluitend aansprakelijk voor bedrijfs- of gevolgschade van KPN als je die schade met opzet, of roekeloos en in de wetenschap dat die schade daaruit zou kunnen voortvloeien, hebt veroorzaakt.

14.10
Je 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 van de Dienst die jij van ons afneemt. In het bijzonder geldt deze bepaling voor de inhoud van informatie die via de Dienst die jij afneemt, verzonden of opgevraagd is en eventuele intellectuele eigendomsrechten daarop.

14.11
Je vrijwaart KPN voor problemen met de Aansluiting en voor schade die ontstaat als gevolg van het gebruik van apparatuur die wij niet geleverd hebben of door aanpassingen - door of namens jou - in Voorzieningen die wij wel geleverd hebben.

15 Duur en beëindiging

15.1
De Overeenkomst gaan we samen aan voor de termijn van één jaar, tenzij we dat uitdrukkelijk anders hebben afgesproken. Na afloop van deze termijn wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd, behalve als jij de Overeenkomst vóór het verstrijken van deze termijn hebt opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Opzeggen kun je telefonisch, schriftelijk of elektronisch doen. Als de Overeenkomst eenmaal is omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd, heb je een opzegtermijn van één maand.

15.2
Zowel jij als KPN kunnen de Overeenkomst ontbinden als je verhuist naar een locatie waar KPN de Dienst of een vergelijkbare dienst niet kan leveren. Ook als jij komt te overlijden, wordt de Overeenkomst ontbonden.

15.3
Als KPN de Dienst of Aanvullende Dienst beëindigt op grond van artikel 8.2, eindigen bestaande Overeenkomsten voor de betreffende Dienst of Aanvullende Dienst uiterlijk met ingang van de datum waarop de bedoelde dienstverlening wordt beëindigd.

15.4
Jij en KPN kunnen de Overeenkomst beide ontbinden wanneer de andere partij één of meer van zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet behoorlijk nakomt, voor zover deze tekortkoming ontbinding rechtvaardigt. Is nakoming nog mogelijk, dan kan de Overeenkomst alleen worden ontbonden nadat de andere partij een schriftelijke aanmaning heeft ontvangen en de tekortkoming niet hersteld is binnen de termijn die daarbij is aangegeven.

15.5
KPN heeft het recht de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen in het geval:
a. je in strijd handelt met artikel 6.6 en/of 6.7 van deze Voorwaarden;
b. je een betalingsherinnering van ons hebt ontvangen en je ook binnen de daarin genoemde termijn niet hebt betaald. Voor betaling ben je gehouden aan artikel 11 uit deze Voorwaarden.
c. er faillissement of uitstel van betaling voor je is aangevraagd of uitgesproken, dan wel de toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is aangevraagd of uitgesproken;
d. je handelingsonbekwaam bent, onder bewind gesteld of op enige andere wijze het vrije beheer over je vermogen verliest;
e. je verplichtingen op grond van deze of een andere overeenkomst met KPN niet nakomt.

15.6
Je hebt het recht de Overeenkomst te ontbinden zonder schadeplichtig te worden in het geval dat deze Voorwaarden en/of tarieven of de dienstverlening als bedoeld in artikel 8 wijzigen en als deze wijzigingen in jouw nadeel zijn. Je hebt niet het recht de Overeenkomst te ontbinden als de wijziging noodzakelijk was om te voldoen aan wet- en regelgeving.

15.7
Eindigt de Overeenkomst tussentijds als gevolg van een tekortkoming die jou toe te rekenen is, dan ben je KPN een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van de periodieke vergoedingen bedoeld in artikel 10 van deze Voorwaarden die je bij regelmatige opzegging over de resterende duur van de Overeenkomst verschuldigd zou zijn. KPN is gerechtigd om in plaats van de boete de volledige schade op je te verhalen die het gevolg is van beëindiging van de Overeenkomst op grond van een toerekenbare tekortkoming van jouw kant.

15.8
Als je de Overeenkomst opzegt, stuurt KPN een bevestiging van je opzegging per e-mail. In dit bericht bevestigen we ook de datum waarop we de Dienst beëindigen.

16 Intellectueel eigendom

16.1
Je verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief en nietoverdraagbaar recht om de Voorzieningen en eventuele programmatuur voor de duur van de Overeenkomst te gebruiken, voor zover noodzakelijk om de Dienst te kunnen gebruiken. De (intellectuele) eigendomsrechten op de Dienst en/of Voorzieningen en eventuele bijbehorende programmatuur die KPN in het kader van de Overeenkomst te beschikking stelt, blijven berusten bij KPN en/of onze toeleveranciers.

16.2
Wij zijn te allen tijde gerechtigd om Voorzieningen die ons eigendom zijn, terug te nemen. In dat geval moet jij eventuele kopieën van de Voorzieningen, waaronder programmatuur, vernietigen.

16.3
Het is jouw verantwoordelijkheid om te zorgen dat de Voorzieningen op een geschikte (droge en trillingsvrije) locatie geplaatst worden. Type- en serienummers, logo's en/of andere markeringen op de Voorzieningen laat je onaangetast.

16.4
Het is je niet toegestaan om zelf wijzigingen in de Voorzieningen aan te brengen, noch in meegeleverde of in de Voorzieningen geïmplementeerde Software. Ook mag je zonder toestemming van KPN meegeleverde of in de Voorzieningen geïmplementeerde Software niet (laten) verplaatsen of beschadigen.

16.5
Het is je niet toegestaan om Contentdiensten openbaar te maken anders dan in besloten kring van familie of vrienden. Je mag Contentdiensten ook niet verveelvoudigen anders dan voor eigen gebruik, conform toepasselijke wetgeving. Het is in geen geval toegestaan om doeltreffende technische maatregelen te omzeilen. Contentdiensten mogen niet openbaar gemaakt worden voor groepsvertoningen. De doorgifte van Contentdiensten is niet toegestaan.

16.6
Als derden rechten willen doen gelden op de Voorzieningen of maatregelen willen treffen zoals inbeslagname, moet je hen direct op de hoogte stellen van de rechten van KPN. Ook moet je KPN hierover direct inlichten.

17 Privacy

17.1
Je bent verplicht KPN te voorzien van correcte naam, adres, woonplaats, telefoon- en rekeningnummers. Je moet KPN op de hoogte stellen van elke wijziging in de verstrekte gegevens.

17.2
Bij de uitvoering deze Overeenkomst verwerken wij gegevens, waaronder persoons- en Verkeersgegevens, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de privacywetgeving en de Telecommunicatiewet.

17.3
We zijn onder meer verplicht om persoons- en Verkeersgegevens te verstrekken in het kader van een strafrechtelijk opsporingsverzoek en om te voldoen aan een bevoegd gegeven opdracht tot aftappen. KPN is niet aansprakelijk voor (enige) schade die je lijdt als gevolg van deze medewerking door KPN.

17.4
We hebben ons privacybeleid neergelegd in ons privacystatement zoals dat gepubliceerd is op onze website. Als nieuwe ontwikkelingen dat noodzakelijk maken, passen we het privacystatement aan.

18 Contractovername

18.1
Je bent niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van KPN. Aan de toestemming kunnen we voorwaarden verbinden.

18.2
KPN is gerechtigd zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde, als dit gebeurt in het kader van een overdracht van (een onderdeel van) de door KPN gedreven onderneming.

19 Klachten en geschillen

19.1
Voor klachten kun je contact opnemen met de Service crew van KPN.

19.2
Geschillen tussen jou en KPN over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst kunnen zowel door jou als door KPN aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.

19.3
Een geschil wordt door de Geschillencommissie alleen in behandeling genomen, als je je klacht eerst bij KPN hebt ingediend bij de Service crew.

19.4
Een geschil kan binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij KPN aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie.

19.5
Indien je 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 jou verzoeken binnen vijf weken kenbaar te maken of je daarmee akkoord gaat. KPN moet bij dit verzoek meedelen dat KPN zich na het verstrijken van de termijn van vijf weken vrij zal achten het geschil bij de bevoegde rechter aanhangig te maken.

19.6
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.

19.7
Uitsluitend de Geschillencommissie dan wel de bevoegde rechter zijn bevoegd kennis te nemen van geschillen in de zin van lid 19.2 van dit artikel.

19.8
Op de Overeenkomst kunnen gedragsregels van toepassing zijn. Een actueel overzicht en de vindplaats van deze gedragsregels zijn te vinden op kpn.com

20 Toepasselijk recht

20.1
Op alle rechtsbetrekkingen verbanden houdende met of voortvloeiende uit de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

21 Verjaringstermijn

21.1
Alle rechtsvorderingen op grond van deze Overeenkomst verjaren door verloop van vijf jaren, te rekenen vanaf de dag die volgt op die waarop de vordering opeisbaar is geworden. Stuiting van de verjaring vindt plaats in overeenkomst met de regels van het algemene recht.

22 Vaste telefonie

Neem je vaste telefonie van KPN af, dan gelden de volgende bepalingen:

22.1
Je krijgt van KPN (maximaal) één regio gebonden telefoonnummer om gebruik te maken van Bellen van KPN, tenzij je hebt aangegeven dat je je bestaande nummer wilt behouden. KPN stemt in met nummerbehoud, als dit naar ons oordeel technisch mogelijk is. Nummerbehoud is in elk geval niet mogelijk als je naar een andere regio verhuist.

22.2
Wil je nummerbehoud, dan geef je KPN hiervoor alle benodigde informatie en een machtiging. Als we die informatie en de machtiging binnen hebben, wordt je overeenkomst met de andere aanbieder opgezegd.

22.3
KPN kan je nummer wijzigen als het nationaal nummerplan wijzigt of de nummertoewijzing door de Autoriteit Consument en Markt (ACM), en bij wijzigingen in de Dienst of andere omstandigheden die nummerwijziging noodzakelijk maken. KPN streeft ernaar je hier minimaal drie maanden voordat de wijziging wordt doorgevoerd, van op de hoogte te stellen. Eventuele kosten en/of schade die voortvloeien uit een dergelijke wijziging, blijven voor jouw rekening.

22.4
Op verzoek van jou of een andere telefonieaanbieder namens jou werkt KPN mee aan nummerbehoud wanneer je overstapt naar die andere telefonieaanbieder – in overeenstemming met de daarvoor geldende wettelijke bepalingen.

22.5
Verhuis je naar een andere regio, dan kan KPN je een ander telefoonnummer toekennen.

22.6
Voor Bellen van KPN betaal je een vast basistarief. In aanvulling daarop betaal je een vergoeding voor het gebruik. Onder gebruik van Bellen van KPN vallen onder meer spraak- en dataverkeer en gesprekken via gekozen nummers.

22.7
Bij je aanmelding krijg je de gelegenheid om aan te geven of je nummer mag worden vermeld in telefoongidsen en/of informatiediensten. Deze keuze kun je in een later stadium niet meer wijzigen.

23 Internetdiensten

23.1
Hoe KPN omgaat met netneutraliteit lees je op onze website.

23.2
De maximaal haalbare internetsnelheid kan per adres verschillen. Met een snelheidstest controleer je je actuele internetsnelheid. Meer hierover vind je op onze website, inclusief mogelijke oorzaken van een verminderde snelheid.

24 Televisiediensten

24.1
Neem je de Dienst TV af, dan gelden naast deze Voorwaarden de Algemene Voorwaarden voor vaste en mobiele telecommunicatiediensten van KPN.

AD-20349/07-21/KRE

