

# Algemene voorwaarden Mobiele telecommunicatie- diensten (ZM) 2016

Versie augustus 2016

[kpn.com](http://kpn.com)



# Introductie

Deze brochure bevat de algemene voorwaarden voor mobiele telecommunicatiediensten 2016 van KPN B.V.

Deze algemene voorwaarden hebben alleen betrekking op aanvragen en overeenkomsten voor de mobiele telecommunicatiediensten en aanvullende diensten van KPN. Andere producten en diensten van KPN, waaronder begrepen mobiele randapparaten en service daarop, vallen buiten de werking van deze algemene voorwaarden. Voor zover KPN tevens dergelijke mobiele randapparaten of andere voorzieningen levert, gebeurt dat op grond van afzonderlijke overeenkomsten, waarop andere voorwaarden van toepassing zijn.

Meer informatie over de producten en diensten van KPN, de geldende tarieven en overige voorwaarden vindt u op de internetsite [www.kpn.com](http://www.kpn.com). KPN adviseert u deze internetsite regelmatig te raadplegen.

© KPN B.V. Versie augustus 2016

# Inhoud

<b>Introductie</b>	<b>2</b>
<b>Hoofdstuk 1 Algemene Bepalingen</b>	<b>5</b>
Artikel 1 Begripsbepalingen	5
Artikel 2 Algemeen	6
Artikel 3 Overeenkomsten gesloten langs elektronische weg	6
Artikel 4 SIM-kaarten	7
Artikel 5 Nummertoekenning en nummerbehoud	7
Artikel 6 Wijziging in een dienst of een mobiel netwerk	7
Artikel 7 Gebruik	8
Artikel 8 Beveiligingscodes	9
Artikel 9 Eigenschappen, kwaliteitsniveau, onderhoud en storingen	10
Artikel 10 Aansprakelijkheid KPN	10
Artikel 11 Aansprakelijkheid contractant	11
Artikel 12 Tarieven en vergoedingen	11
Artikel 13 Opschorting van de dienstverlening	12
Artikel 14 Bescherming persoonlijke levenssfeer	12
Artikel 15 Klachten en geschillen	13
Artikel 16 Wijziging van voorwaarden en tarieven	13
Artikel 17 Overige bepalingen	14
<b>Hoofdstuk 2 Abonnementen</b>	<b>15</b>
Artikel 1 Totstandkoming van de overeenkomst voor een Abonnement	15
Artikel 2 Wijziging van de overeenkomst voor een Abonnement	15
Artikel 3 Diefstal en vermissing	16
Artikel 4 Betaling bij Abonnementen	16
Artikel 5 Niet tijdige betaling	17
Artikel 6 Zekerheidstelling	17
Artikel 7 Duur van de overeenkomst voor een Abonnement	17
<b>Informatie over veiligheid</b>	<b>19</b>



# Hoofdstuk 1 Algemene Bepalingen

## Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende begrippen de daarbij aangegeven betekenis. Gedefinieerde begrippen worden in de tekst met een hoofdletter aangegeven.

**Aanvullende Voorwaarden** De onderhavige aanvullende voorwaarden.

**Aanbiedingsvorm** Een aanbod voor een Aansluiting en/of Dienst met de daarbij behorende gebruiksmogelijkheden, tarieven en voorwaarden.

**Aansluiting** De mogelijkheid om met een daarvoor geschikt Mobiel Randapparaat gebruik te maken van één of meer Mobiele Telecommunicatiediensten alsmede van de daarbij afgenomen aanvullende Diensten en eventuele Contentdiensten van Derden.

### Aanvullende Dienst

- a Een in het kader van een Mobiele Telecommunicatiedienst door KPN geboden bijzondere telecommunicatiefaciliteit, die betrekking kan hebben op onder meer de routing, verbindingsofbouw, opslag of bewerking van gegevens, zoals de diensten 'NummerWeergave', 'Voicemail', 'Sms' of 'MobielTV',
- b Een Contentdienst van KPN of
- c Een andere dienst die in verband met de levering van een Mobiele Telecommunicatiedienst door KPN wordt aangeboden.

**Abonnement** Een Aansluiting, waarbij de verschuldigde vergoedingen door middel van een nota aan de Contractant in rekening worden gebracht.

**Algemene Leveringsvoorwaarden** De algemene leveringsvoorwaarden gebruikt door Nederlandse dochterondernemingen van Koninklijke KPN N.V.

**Algemene Voorwaarden** De onderhavige Algemene Voorwaarden voor mobiele telecommunicatiediensten 2016 van KPN.

**Consument** De Contractant die een Aansluiting gebruikt anders dan in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

**Contentdienst** Een door KPN of een derde geboden dienst waarbij de Eindgebruiker - met behulp van een Mobiele Telecommunicatiedienst of een Aanvullende Dienst zoals sms of MMS - informatie, tekst-, geluid en/of beeldbestanden, applicaties, software en dergelijke kan ontvangen, inzien, gebruiken, delen of verspreiden, alsmede combinaties van het voorgaande, zoals sms of

MMS-inhoudsdiensten, mobiele internetdiensten of 0800/090x-diensten.

**Contractant** Degene die met KPN een overeenkomst voor een Aansluiting heeft gesloten.

**Datadienst** De mobiele telecommunicatiedienst van KPN die het mogelijk maakt dat dataverkeer wordt afgewikkeld vanaf en naar netwerkaansluitpunten op het Mobiele Netwerk of andere netwerken of systemen waarmee het Mobiele Netwerk direct of indirect is verbonden, met inachtneming van enige technische standaard met behulp waarvan KPN datadiensten aanbiedt.

**Dienst** Een Mobiele Telecommunicatiedienst of een Aanvullende Dienst.

**Eindgebruiker** De natuurlijke persoon die feitelijk gebruik maakt van een Aansluiting.

**Internetsite** De internetsite met het adres [www.kpn.com](http://www.kpn.com), dan wel een ander door KPN aan te geven internetadres.

**KPN** KPN B.V.

**Maand** Een aaneengesloten periode tot dezelfde datum in de eerstvolgende kalendermaand, tenzij uit de context voortvloeit dat een kalendermaand wordt bedoeld.

**Mobiel Netwerk** Een samenstel van technische voorzieningen voor mobiele telecommunicatie waarvan KPN gebruikmaakt voor de levering van Diensten.

**Mobiel Randapparaat** Een mobiele zend- en/of ontvanginrichting, die als randapparaat geschikt is om door middel van een Aansluiting met een Mobiel Netwerk verbonden te worden.

**Mobiele Telecommunicatiedienst** De Mobiele Telefoondienst, Datadienst, Semafoondienst en/of een andere, door KPN aangeboden en als zodanig aangeduide dienst.

**Semafoondienst** De mobiele telecommunicatiedienst van KPN die het mogelijk maakt voor Eindgebruikers om aan hen verzonden gegevens te ontvangen met behulp van een daarvoor geschikt Mobiel Randapparaat.

**SIM-kaart** Een chipkaart die, behoudens voor zover anders aangegeven, benodigd is voor het gebruik van een Aansluiting.

**SIM-lock** Een technisch beveiliging in een Mobiel Randapparaat, waardoor het slechts mogelijk is dat Mobiele Randapparaat in combinatie met een specifieke SIM-kaart, Aanbiedingsvorm of Mobiel Netwerk te gebruiken.

**Verkeerskosten** De door de Contractant verschuldigde vergoedingen die afhankelijk zijn van het gebruik van een

Dienst en die bestaan uit vergoedingen voor het tot stand gebrachte of anderszins gerealiseerde telecommunicatieverkeer.

**Werkdagen** Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.

## Artikel 2 Algemeen

- 2.1 Deze voorwaarden zijn een aanvulling op de Algemene Leveringsvoorwaarden. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod voor Diensten en op overeenkomsten tussen KPN en de Contractant voor de levering daarvan.
- 2.2 Partijen kunnen, met inachtneming van deze Algemene Voorwaarden, aan een Aansluiting Diensten toevoegen of de Aansluiting of Diensten wijzigen of beëindigen. De nadere overeenkomst daartoe komt tot stand op één van de navolgende wijzen:
  - a doordat feitelijk gebruik wordt gemaakt van de desbetreffende Dienst; of
  - b op overeenkomstige wijze als neergelegd in artikel 1:3 en/of 2:1 van de Algemene Voorwaarden; of
  - c op een andere wijze, zoals in een specifiek geval door KPN aangegeven.Op iedere aldus tot stand gekomen nadere overeenkomst zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing.
- 2.3 De Algemene Voorwaarden zijn verdeeld in hoofdstukken. Het eerste hoofdstuk is van toepassing op iedere Aansluiting of Dienst. De overige hoofdstukken zijn slechts van toepassing indien de Aansluiting of Dienst, waarop dat hoofdstuk betrekking heeft, is overeengekomen.
- 2.4 De Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing op overeenkomsten met derden die Contractant (of Eindgebruiker) met behulp van een Aansluiting aangaat, zoals bij Contentdiensten van derden, maar wel op het gebruik van de Aansluiting om deze diensten van derden te bereiken.
- 2.5 Voor specifieke Aanbiedingsvormen kunnen aanvullende voorwaarden gelden, die door KPN bekend worden gemaakt en van toepassing worden verklaard.

- 2.6 Eventuele, in het kader van de Aansluiting relevante, door KPN onderschreven gedragscodes zijn aangegeven op haar Internetsite. Voor zover relevant zijn deze gedragscodes van toepassing op de overeenkomst voor een Dienst.
- 2.7 Indien de Contractant niet de Eindgebruiker is, staat de Contractant in voor naleving van de door hem overeengekomen verplichtingen door die Eindgebruiker.

## Artikel 3 Overeenkomsten gesloten langs elektronische weg

Indien en voor zover een overeenkomst langs elektronische weg (waaronder in dit verband mede wordt verstaan op telefonische wijze) wordt aangeboden of tot stand komt, zijn tevens de bepaling van dit artikel van toepassing:

- a De overeenkomst wordt uitsluitend in de Nederlandse taal gesloten.
- b Op de Internetsite zijn algemene gegevens omtrent KPN als aanbieder van Diensten raadpleegbaar, zoals in dit kader relevante registers waar KPN is ingeschreven, relevante vergunningen waaraan KPN is onderworpen en BTW identificatienummers.
- c Indien door of voor risico van de Contractant langs elektronische weg gegevens worden ingevoerd teneinde een overeenkomst tot stand te doen komen, staat de Contractant in voor de juistheid van de gegeven opdrachten en de daarin vermelde gegevens. KPN is niet gehouden, maar wel gerechtigd, de juistheid van de opgegeven gegevens te verifiëren.
- d Een Consument mag een overeenkomst, indien en voor zover dit een overeenkomst op afstand als bedoeld in artikel 7:46a, onder a, Burgerlijk Wetboek betreft, zonder opgave van redenen ontbinden binnen 7 Werkdagen na totstandkoming daarvan (dan wel, indien van toepassing, binnen 7 Werkdagen na ontvangst door de Contractant van de middelen voor toegang, zoals de beveiligingscode en/of benodigde applicaties en/of software). Dit recht op ontbinding geldt niet indien de gebruikmaking en/of raadpleging van de desbetreffende Dienst door, met medeweten van, of voor het risico van de Contractant binnen de periode van 7 Werkdagen is begonnen, dan wel indien op grond van de wet dit recht niet van toepassing is.

#### Artikel 4 SIM-kaarten

- 4.1 KPN stelt voor zover noodzakelijk aan de Contractant van een Aansluiting een SIM-kaart ter beschikking. De SIM-kaart blijft eigendom van KPN.
- 4.2 De Contractant dient een SIM-kaart zo goed mogelijk tegen onbevoegd gebruik, diefstal of beschadiging te beschermen. Bij de SIM-kaart behorende beveiligingscodes moeten zo goed mogelijk geheim worden gehouden en mogen niet op of in de directe nabijheid van de SIM-kaart worden bewaard.
- 4.3 KPN is gerechtigd een aan de Contractant ter beschikking gestelde SIM-kaart om te ruilen in verband met een wijziging van technische eigenschappen of in verband met technische veroudering van de desbetreffende SIM-kaart. KPN is eveneens gerechtigd de technische eigenschappen of instellingen van een aan de Contractant ter beschikking gestelde SIM-kaart (op afstand) te wijzigen.
- 4.4 Na beëindiging van de overeenkomst voor een Aansluiting dient een SIM-kaart onverwijld onbruikbaar te worden gemaakt.
- 4.5 KPN is gerechtigd een SIM-kaart terug te vorderen van de houder daarvan, indien zij een ernstig vermoeden heeft dat de SIM-kaart in strijd met het bepaalde in de overeenkomst, waaronder deze Algemene Voorwaarden, of de duidelijke bedoeling daarvan, dan wel anderszins onrechtmatig jegens KPN, is verkregen of wordt gebruikt.
- 4.6 Indien KPN bij een Aansluiting een Mobiel Randapparaat aan Contractant levert dat is voorzien van een SIM-lock, kan dit SIM-lock worden verwijderd onder de voorwaarden zoals door KPN bekendgemaakt. Het is Contractant niet toegestaan de SIM-lock te verwijderen of te laten verwijderen zonder de uitdrukkelijke toestemming van KPN.

#### Artikel 5 Nummertoekening en nummerbehoud

- 5.1 Ten behoeve van het gebruik van een Aansluiting dient de Contractant te beschikken over één of meer nummers, die door KPN aan de Contractant worden toegekend, tenzij dit niet nodig is. Bij een Mobiele Telecommunicatiedienst waarbij nummerbehoud wordt aangeboden kan een nummer dat reeds door de Contractant bij een andere aanbieder in gebruik is (en gebruikt mag worden voor de desbetreffende

Aansluiting) worden behouden, indien die aanbieder aan nummerbehoud meewerkt. KPN kan hiervoor een vergoeding aan de Contractant in rekening brengen.

- 5.2 Bij een Mobiele Telecommunicatiedienst waarbij nummerbehoud wordt aangeboden, kan de Contractant verzoeken om, bij beëindiging van de overeenkomst voor een Aansluiting, een bij die Aansluiting gebruikt nummer mee te nemen naar een aansluiting bij een andere aanbieder van mobiele telecommunicatiediensten.
- 5.3 Indien Contractant bij een opzegging als bedoeld in artikel 1:16 of 2:7 gebruik wenst te maken van nummerbehoud dient dit bij de opzegging expliciet en voorzien van alle relevante informatie aan KPN kenbaar te worden gemaakt.
- 5.4 KPN is gerechtigd een nummer te wijzigen in geval van wijzigingen in een nationaal nummerplan, wijzigingen in de nummertoe wijziging door de Autoriteit Consument en Markt ('ACM'), alsmede wijzigingen in een Dienst en/of een Mobiel Netwerk of in andere gevallen die nummerwijziging noodzakelijk maken.
- 5.5 zal een nummerwijziging op grond van het vierde lid niet eerder doorvoeren dan drie Maanden nadat de wijziging is bekend gemaakt, tenzij een eerdere wijziging in de gegeven omstandigheden noodzakelijk is.

#### Artikel 6 Wijziging in een dienst of een mobiel netwerk

- 6.1 De technische eigenschappen van een Mobiele Telecommunicatiedienst of van een Mobiel Netwerk kunnen door KPN worden gewijzigd om aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek te blijven voldoen.
- 6.2 In verband met de beëindiging, wijziging of intrekking van een vergunning die benodigd is voor de aanleg en exploitatie van een Mobiel Netwerk kan KPN de dienstverlening geheel of gedeeltelijk beëindigen of wijzigen. KPN zal de Contractant van de Dienst die wordt beëindigd hierover uiterlijk drie Maanden tevoren informeren, tenzij dat in redelijkheid niet mogelijk is.
- 6.3 Indien KPN de dienstverlening op grond van het vorige lid beëindigt, eindigen bestaande overeenkomsten voor de desbetreffende Dienst(en)

uiterlijk met ingang van de datum waarop de bedoelde dienstverlening wordt beëindigd. KPN zal in dat geval aan de Contractant waar mogelijk een vervangende Dienst aanbieden.

- 6.4 Naast het bepaalde in het derde lid is KPN gerechtigd (een Aanbiedingsvorm van) een Mobiele Telecommunicatiedienst te beëindigen of te wijzigen, met inachtneming van een termijn van aankondiging van ten minste drie Maanden, indien operationele, technische of bedrijfseconomische redenen daartoe aanleiding geven. Het bepaalde in het vorige lid is daarbij van overeenkomstige toepassing.
- 6.5 KPN is eveneens gerechtigd (een Aanbiedingsvorm van) een Aanvullende Dienst te beëindigen of te wijzigen, met inachtneming van een termijn van aankondiging van ten minste één Maand, indien operationele, technische of bedrijfseconomische redenen of de eisen van de tijd daartoe aanleiding geven.

## Artikel 7 Gebruik

7.1 De Contractant staat in voor al het gebruik dat van zijn Aansluiting wordt gemaakt, ook al gebeurt dat zonder zijn toestemming of kennis. Alle gerealiseerde Verkeerskosten en andere kosten voortvloeiende uit het gebruik van de Aansluiting zijn met inachtneming van artikel 1:12 voor zijn rekening.

7.2 Een Aansluiting mag slechts worden gebruikt in combinatie met een Mobiel Randapparaat dat voldoet aan de daarvoor geldende wettelijke vereisten. De gevolgen van het gebruik van apparaten die niet aan deze eisen voldoen, waaronder mogelijke financiële gevolgen, zijn voor rekening en risico van de Contractant. Mobiele Randapparaten kunnen verschillen in functionaliteiten, hetgeen gevolgen kan hebben voor de gebruiksmogelijkheden van Diensten.

7.3 Het is niet toegestaan misbruik te maken van een Aansluiting en/of Diensten, bijvoorbeeld door handelingen te verrichten, te doen of laten verrichten:

- a die, in strijd met de bedoeling van de Dienst, de door Contractant of een derde aan KPN verschuldigde bedragen beperken;
- b waardoor storingen in Diensten, Mobiele

Netwerken en/of andere (computer)netwerken of telecommunicatie-infrastructuren worden veroorzaakt, of ten aanzien daarvan overlast of onvoorzien gebruik wordt veroorzaakt;

- c waardoor derden worden lastig gevallen of bedreigd dan wel op andere wijze inbreuk wordt gemaakt op hun persoonlijke levenssfeer;
- d die in strijd zijn met toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder begrepen nationale nummerplannen.

7.4 Indien het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van een Dienst of aangesloten Mobiele Randapparaten, is de Contractant verplicht aan de door KPN te geven voorschriften gevolg te geven en de daaraan verbonden financiële gevolgen te aanvaarden. Indien dit naar het oordeel van KPN noodzakelijk is kan KPN de Aansluiting, al dan niet met betrekking tot een specifieke Dienst, zo nodig onverwijld (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen.

7.5 Een Aansluiting op de Semafoondienst is bestemd voor gebruik met één Mobiel Randapparaat. Gebruikmaking van een Aansluiting met meerdere Mobiele Randapparaten die door programmering alle geschikt zijn gemaakt voor gebruik van die ene Aansluiting, kan gevolgen hebben voor een goede exploitatie van het Mobiele Netwerk voor semafoonie en voor het gebruik van de Semafoondienst en is dan ook alleen toegestaan na voorafgaande toestemming van KPN. KPN kan aan een dergelijke toestemming aanvullende voorwaarden verbinden en afwijkende tarieven in rekening brengen.

7.6 Indien bij een Aanbiedingsvorm is aangegeven dat daarop een Fair Use Policy van toepassing is geldt voor de betreffende Dienst geen vaste limiet aan de te gebruiken hoeveelheid telecommunicatieverkeer, maar geldt dat dit gebruik redelijk dient te zijn. Als 'niet-redelijk' wordt in een dergelijk geval in ieder geval, doch niet uitsluitend, aangemerkt (steeds rekening houdend met de aard van de Aanbiedingsvorm):

- a bij spraak: langdurig openstaan van verbindingen (babyfoon), continue of vrijwel continue gebruik;
- b gebruik voor commerciële doeleinden zoals doorverkoop van de Dienst;
- c gebruik voor andere dan persoonlijke of privé



doeleinden, dan wel, bij Aanbiedingsvormen die zijn gericht op zakelijk gebruik, gebruik voor ander dan regulier zakelijk gebruik;

- d indien dit bij een Aanbiedingsvorm is vermeld: gebruik boven een bepaalde redelijke hoeveelheid, welke hoeveelheid is afgeleid van gemiddeld gebruik van andere, vergelijkbare gebruikers;
- e gebruik dat anderszins in strijd is met het bepaalde in dit artikel.

Indien KPN constateert dat sprake is van niet-redelijk gebruik van een Dienst is zij gerechtigd, zonder voorafgaande aankondiging, het gebruik van de Dienst al dan niet tijdelijk op te schorten, de gebruiksmogelijkheden of het kwaliteitsniveau van de Dienst al dan niet tijdelijk te beperken (bijvoorbeeld door het beperken van de geleverde snelheid bij een Datadienst), of – bij herhaald onredelijk gebruik – de overeenkomst voor de Dienst te ontbinden. Op haar Internetsite zal KPN nadere voorbeelden geven van niet-redelijk gebruik, in combinatie met de maatregelen die bij het betreffende gebruik getroffen zullen worden.

- 7.7 De Contractant staat er voor in dat hij over de intellectuele eigendomsrechten en gebruiksrechten beschikt, die benodigd zijn voor het gebruik van een Contentdienst.
- 7.8 De Contractant zal geen handelingen verrichten of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat dit strafbaar of jegens KPN of derden onrechtmatig is. In het bijzonder staat de Contractant er voor in dat via of met behulp van de Aansluiting, noch hijzelf, noch een Eindgebruiker:
  - a (computer)-virussen zal verspreiden of toegangsprivileges zal misbruiken.
  - b beveiligingen zal doorbroken of opzettelijk apparaten, die direct of indirect aan het Mobiele Netwerk zijn gekoppeld, zal doen stagneren of enige poging daartoe zal ondernemen.
  - c gegevens van een derde zonder diens toestemming zal veranderen of onbruikbaar zal maken, noch gegevens aan gegevens van een derde zal toevoegen zonder toestemming van deze derde.
  - d ongevraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud zal (doen) verzenden of grote hoeveelheden informatie met dezelfde of vergelijkbare inhoud openbaar zal maken.

- e zich (misleitend) uit zal geven voor een ander, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een adres, waarmee hij zich kenbaar maakt als afzender van een bepaald bericht van een derde zonder diens toestemming.
- f Contentdiensten in of vanuit andere landen zal gebruiken in strijd met de aldaar toepasselijke wet- en regelgeving.

7.9 In aanvulling op hetgeen elders in deze Algemene Voorwaarden is bepaald geldt in het bijzonder ten aanzien van Contentdiensten, gelet op de aard van de dienstverlening en de gebruikte technologie, het navolgende:

- a KPN staat niet in voor het slagen van transacties die (mede) worden verricht met behulp van een Contentdienst.
- b KPN staat niet in voor de consequenties van de opslag van berichten of informatie door de Contractant, al dan niet in of met behulp van het geheugen van zijn Mobiele Randapparaat, in het bijzonder ten aanzien van het mogelijk automatisch genereren van dataverkeer of het automatisch doorsturen, veranderen of verloren gaan van door de Contractant opgeslagen gegevens.

## Artikel 8 Beveiligingscodes

- 8.1 KPN kan ten behoeve van het gebruik van, de toegang tot, of de betaling van vergoedingen voor Diensten en/of Contentdiensten van derden gebruikmaken van beveiligingscodes.
- 8.2 De Contractant is verantwoordelijk voor het geheimhouden, het bewaren en beveiligen van de beveiligingscodes. De Contractant vrijwaart KPN voor de gevolgen van elk gebruik van de beveiligingscodes door hemzelf of door derden.
- 8.3 De Contractant dient KPN onmiddellijk te informeren indien hij kennis heeft van onbevoegd gebruik van zijn beveiligingscode dan wel daarvan een ernstig vermoeden heeft. De Contractant kan KPN tevens verzoeken om een beveiligingscode te blokkeren, indien en voor zover dit in een specifieke Aanbiedingsvorm is aangegeven.
- 8.4 Indien KPN kennis draagt van onbevoegd gebruik van een beveiligingscode is zij gerechtigd deze tijdelijk of blijvend onbruikbaar te maken.

## Artikel 9 Eigenschappen, kwaliteitsniveau, onderhoud en storingen

- 9.1 Bij mobiele telecommunicatie kunnen de mogelijkheden om verbindingen op te bouwen en de kwaliteit en eigenschappen van verbindingen niet op elke plaats op elk moment gelijk zijn. De verschillen houden verband met onder meer de gebruikte Mobiele Randapparaten, de radio-bedekking van het gebruikte Mobiele Netwerk (die beïnvloed kan worden door onder meer de locatie of de aanwezigheid in een gebouw), de hoeveelheid telecommunicatieverkeer en atmosferische omstandigheden.
- 9.2 Bij mobiele telecommunicatie vindt het transport van gegevens geheel of gedeeltelijk plaats door de ether. De Contractant aanvaardt dat de getransporteerde gegevens door anderen kunnen worden opgevangen dan voor wie ze zijn bestemd. KPN zal binnen de technische standaarden van de gebruikte Mobiele Netwerken technieken toepassen of ondersteunen, die het raadplegen van verzonden gegevens door derden bemoeilijken.
- 9.3 De Contractant kan gebruikmaken van de mogelijkheid om zijn Aansluiting, eventueel met betrekking tot bepaalde Diensten, te gebruiken in een ander land (zogenaamde internationale roaming) in de gevallen waarin KPN dat heeft aangegeven. Deze mogelijkheid en de daarbij behorende tarieven en voorwaarden kunnen verschillen per Aanbiedingsvorm. De Contractant kan gebruikmaken van de diensten van de desbetreffende buitenlandse aanbieder, met inachtneming van de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften die door die aanbieder worden aangeboden. KPN is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de gebieden en aanbieders waar gebruik kan worden gemaakt van deze mogelijkheid, alsmede in de aangeboden diensten.
- 9.4 KPN is gerechtigd beperkingen te stellen aan het gebruik van Diensten, in het bijzonder Contentdiensten, die voortvloeien uit voor de betreffende Dienst gebruikte technologie, de aard van de Dienst of de door de Contractant gebruikte Mobiele Randapparaten. In dit kader is KPN in elk geval gerechtigd om voor Contractant bestemde berichten niet te transporteren in het kader van het

tegengaan van grote hoeveelheden gelijktijdig verzonden berichten waarvan aannemelijk is dat zij niet door Contractant zijn aangevraagd.

- 9.5 KPN spant zich in om de dienstverlening zo ongestoord mogelijk te laten verlopen. Het is technisch echter onmogelijk om elke storing of beperking van de dienstverlening te voorkomen. Aansprakelijkheid voor het niet of niet goed functioneren van de dienstverlening bestaat alleen binnen de grenzen van deze Algemene Voorwaarden, of voor zover KPN en Contractant hieromtrent expliciete afspraken in een nadere overeenkomst hebben gemaakt.
- 9.6 De Mobiele Netwerken en Diensten worden onderhouden door of vanwege KPN. Ten behoeve van onderhoud kan KPN tijdelijk (een deel van) een Mobiel Netwerk buiten gebruik stellen. KPN zal dit tot het minimum beperken en waar dit toch nodig en redelijkerwijs mogelijk is dit tijdig bekend maken indien deze buitengebruikstelling voor de Contractant merkbare consequenties met zich meebrengt.
- 9.7 Storingen worden zo spoedig mogelijk nadat zij aan KPN bekend zijn geworden onderzocht en naar beste kunnen opgeheven.
- 9.8 De kosten van storingsonderzoek en herstel komen voor rekening van KPN. Deze kosten kunnen aan de Contractant in rekening worden gebracht indien uit het onderzoek blijkt dat de storing zich bevindt in het Mobiele Randapparaat dat wordt gebruikt, dan wel het gevolg is van een handelen door de Contractant of Eindgebruiker in strijd met hetgeen is overeengekomen.

## Artikel 10 Aansprakelijkheid KPN

- 10.1 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.
- 10.2 KPN is uitsluitend aansprakelijk voor schade die door een aan haar toerekenbare tekortkoming is ontstaan in de navolgende gevallen en tot ten hoogste de daarbij aangegeven bedragen:
- indien het schade betreft als gevolg van dood of lichamelijk letsel, tot ten hoogste een bedrag van 1.500.000 euro 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 euro per gebeurtenis;
  - c indien het schade betreft als gevolg van beschadiging van zaken van de Contractant die is ontstaan bij werkzaamheden die verband houden met het uitvoeren van een overeenkomst, tot ten hoogste een bedrag van 500.000 euro per gebeurtenis;
  - d indien het schade betreft als gevolg van het door KPN buiten gebruik stellen van een Aansluiting zonder dat daarvoor een grond bestond, tot ten hoogste een bedrag van 2.500 euro per Aansluiting, met een maximum van 1.000.000 euro per gebeurtenis;
  - e indien het schade betreft als gevolg van het door KPN ten onrechte niet of onjuist vermelden van gegevens van de Contractant in telefoongidsen of nummerinformatiediensten, tot ten hoogste 2.500 euro per vermelding, met een maximum van 1.000.000 euro 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 euro per Aansluiting, met een maximum van 1.000.000 euro per gebeurtenis.
- 10.3 Tekortkomingen van andere aanbieders van netwerken en diensten waarmee de Mobiele Netwerken van KPN direct of indirect zijn verbonden en van andere aanbieders van Contentdiensten zijn niet aan KPN toerekenbaar.
- 10.4 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.
- 10.5 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 en met de wetenschap dat die schade daaruit zou ontstaan, door KPN is veroorzaakt.
- 10.6 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 Contractant aannemelijk maakt dat een tijdige of schriftelijke reactie redelijkerwijs niet van hem verlangd kon worden.

## Artikel 11 Aansprakelijkheid contractant

- 11.1 De Contractant 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.
- 11.2 De Contractant is aansprakelijk voor schade 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 met de wetenschap dat die schade daaruit zou ontstaan, door de Consument is veroorzaakt.
- 11.3 De Contractant 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 door de Contractant of een Eindgebruiker van de Diensten is gemaakt, in het bijzonder voor wat betreft de inhoud van door hem, of door een Eindgebruiker, met behulp van een Dienst verzonden of opgevraagde informatie en eventuele intellectuele eigendomsrechten daarop.

## Artikel 12 Tarieven en vergoedingen

- 12.1 De Contractant 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.
- 12.2 De tarieven kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen, maandelijks of anderszins periodiek verschuldigde bedragen, Verkeerskosten en bedragen die zijn verschuldigd voor Aanvullende Diensten. De tarieven worden door KPN bekend gemaakt, onder meer via haar Internetsite.
- 12.3 KPN kan eventuele vergoedingen die verschuldigd zijn voor het gebruik van Contentdiensten of andere

diensten van derden op last van deze derden bij de Contractant innen. KPN staat er voor in dat de Contractant met de betaling van deze vergoedingen aan KPN jegens die derde bevrijdend heeft betaald.

- 12.4 Voor zover maandelijks aan KPN verschuldigde bedragen ten behoeve van Diensten niet over een volle kalendermaand verschuldigd zijn, wordt voor elke dag 1/30 deel van het maandbedrag in rekening gebracht, tenzij daarvan in een Aanbiedingsvorm expliciet wordt afgeweken.
- 12.5 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.
- 12.6 KPN is gerechtigd de tarieven te verhogen per 1 juni van elk jaar, volgens de CBS Consumentenprijsindex over de voorgaande periode 1 januari – 31 december. Indien de CBS Consumentenprijsindex in enig jaar negatief is, zullen de dan geldende prijzen niet worden aangepast.

### **Artikel 13 Opschorting van de dienstverlening**

- 13.1 Met inachtneming van hetgeen elders in deze Algemene Voorwaarden en bij wet is bepaald, is KPN gerechtigd de levering van een Aansluiting of (de toegang tot) een specifieke Dienst of Contentdienst van derden geheel of gedeeltelijk op te schorten indien de Contractant een verplichting jegens KPN niet nakomt en deze niet nakoming opschorting rechtvaardigt. De verplichting tot betaling van de periodieke vergoedingen als bedoeld in artikel 1:12 en van de overige verschuldigde vergoedingen blijft gedurende de tijd van opschorting bestaan.
- 13.2 KPN is tevens bevoegd tot gehele of gedeeltelijke opschorting over te gaan:
- zonder ingebrekestelling of mededeling indien de Contractant in strijd handelt met artikel 1:7, tweede tot en met achtste lid, of de Contractant anderszins dusdanig de belangen van KPN schaadt dat van KPN niet verlangd kan worden dat de Aansluiting, al dan niet met betrekking tot specifieke Diensten, in stand wordt gehouden; of
  - indien Contractant bij herhaling hinderlijke oproepen pleegt of hinderlijke berichten

verstuurde aan derden. KPN zal hiertoe echter niet eerder overgaan dan nadat zij de Contractant, naar aanleiding van een onderzoek hiernaar, verzocht heeft het plegen van deze oproepen of het versturen van deze berichten te staken en Contractant daaraan geen gehoor heeft gegeven.

c indien KPN zulks wordt medegedeeld op last van een daartoe bevoegde instantie.

- 13.3 Tot opheffing van de opschorting wordt weer overgegaan indien de Contractant binnen een door KPN gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen. Voor de opheffing kan een bedrag aan heraansluitkosten verschuldigd zijn.

### **Artikel 14 Bescherming persoonlijke levenssfeer**

- 14.1 Bij de uitvoering van haar dienstverlening op grond van deze en eventuele andere overeenkomsten met KPN verwerkt KPN gegevens, waaronder persoons-, verkeers- en locatiegegevens van een Contractant (of Eindgebruiker), 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.
- 14.2 De wijze van verwerking van gegevens van de Contractant (of Eindgebruiker) 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. In de navolgende leden van dit artikel zijn enige bijzondere bepalingen aangaande de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de Contractant (of Eindgebruiker) opgenomen.

### **Verwerking voor commerciële doeleinden**

- 14.3 KPN kan de in het eerste 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 voorgeschiedte betreffende verwerking geldende doeleinden en de mogelijkheid tot verzet, zoals nader aangeduid in het Privacystatement.

### **Verwerking in het kader van wettelijke verplichtingen**

14.4 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**

- 14.5 Indien KPN in het kader van de incasso van vorderingen op Contractant gebruikmaakt van derden zoals incassobureau's, dan wel dergelijke vorderingen overdraagt aan zulke derden, is zij gerechtigd de haar bekende gegevens van de Contractant aan dezederden te verstrekken.
- 14.6 KPN is gerechtigd, al dan niet in samenwerking met andere aanbieders van openbare telecommunicatiediensten, een bestand aan te leggen van Contractanten van wie een Aansluiting buiten gebruik is gesteld op grond van het bepaalde in artikel 1:13 of een overeenkomst is beëindigd op grond van artikel 2:5 wegens het niet tijdig betalen van verschuldigde vergoedingen. Dit bestand is bestemd om te worden gebruikt door KPN en deze aanbieders, in het kader van de acceptatie van aanvragen voor telecommunicatiediensten. De Contractant 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 Contractant bezwaar heeft tegen de wijze waarop hij is opgenomen kan hij daartegen bezwaar maken.

### **Verwerking voor telefoongidsen en abonnee-informatiediensten**

14.7 Indien de Contractant 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 ten behoeve van het uitgeven van dergelijke gidsen en abonnee-informatiediensten. KPN kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van de door een Contractant verstrekte of de door een dergelijke aanbieder gepubliceerde gegevens.

### **Artikel 15 Klachten en geschillen**

- 15.1 De Contractant dient zich in geval van klachten of geschillen met betrekking tot een Dienst in eerste instantie te wenden tot KPN, via het door KPN daarvoor bekendgemaakte telefoonnummer of adres. KPN zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht of het geschil inhoudelijk reageren, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval maakt KPN – met vermelding van de redenen – binnen die termijn aan de Contractant kenbaar wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem zal worden meegedeeld.
- 15.2 Uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van een schriftelijke afwijzende reactie van KPN dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het vorige lid had moeten worden gereageerd, kan de Contractant het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie<sup>3</sup>, mits het geschil betrekking heeft op een Dienst (of de aanvraag daarvan) waarvan uitsluitend of in hoofdzaak gebruik wordt gemaakt als Consument en de commissie ook overigens op grond van haar reglement bevoegd is kennis te nemen van het geschil. De wijze van indiening en behandeling van het geschil is geregeld in genoemd reglement. De beslissing van de commissie is een de partijen bindend advies.
- 15.3 Stemt de Contractant niet in met de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie of is deze commissie op grond van haar reglement niet bevoegd kennis te nemen van het geschil, dan kunnen partijen het geschil aan de ter zake bevoegde burgerlijke rechter voorleggen.
- 15.4 Onverminderd het voorafgaande kan Contractant geschillen schriftelijk aanbrengen bij de Autoriteit Consument en Markt (ACM) in de gevallen bij wet geregeld.

### **Artikel 16 Wijziging van voorwaarden en tarieven**

- 16.1 KPN is gerechtigd een beding van de overeenkomst, waaronder de Algemene Voorwaarden en tarieven, te wijzigen.
- 16.2 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.

- 16.3 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.
- 16.4 Indien een Contractant 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 kracht wordt. De schriftelijke opzegging dient voor de ingangsdatum van de wijziging door KPN te zijn ontvangen.
- 16.5 Het bepaalde in het vorige lid geldt niet:
- a indien de wijziging uitsluitend in het voordeel van de Contractant is;
  - b indien de wijziging in redelijkheid geen gevolgen heeft voor de (rechts)positie van de Contractant;
  - 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.
- 16.6 Indien bij een beëindiging op grond van lid 4 tevens een verzoek tot nummerbehoud als bedoeld in artikel 1:5 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 Contractant expliciet heeft aangegeven dat de beëindiging ook in dat geval geldt.

## Artikel 17 Overige bepalingen

- 17.1 De Contractant is verplicht aan KPN gegevens te verschaffen die KPN nodig heeft voor het in stand houden of de goede werking van een Dienst, waaronder begrepen informatie omtrent aangesloten of aan te sluiten Mobiele Randapparaten
- 17.2 Op (de totstandkoming van) een overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechtsverhouding is Nederlands recht van toepassing.
- 17.3 Alle vorderingen die verband houden met de Aansluiting verjaren door verloop van vijf jaren, te rekenen vanaf de dag volgende op die waarop de vordering opeisbaar is geworden. Stuiting van de verjaring vindt plaats overeenkomstig de regels van het algemene recht.

# Hoofdstuk 2 Abonnementen

## Artikel 1 Totstandkoming van de overeenkomst voor een Abonnement

- 1.1 De overeenkomst voor een Abonnement komt tot stand zoals beschreven in dit artikel, alsmede, bij totstandkoming langs elektronische weg, in overeenstemming met het bepaalde in artikel 1:3. Een Abonnement wordt aangevraagd door invulling en ondertekening van een daarvoor bestemd formulier, tenzij een andere wijze van aanvragen wordt aangegeven.
- 1.2 De aanvrager 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.
- 1.3 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 vertegenwoordigingsbevoegdheid aan te tonen. In geval van een rechtspersoon of vennootschap dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid te blijken uit een recent uittreksel uit een bij een Kamer van Koophandel gehouden register. Indien inschrijving in een dergelijk register voor de betreffende rechtspersoon of vennootschap niet mogelijk is, dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid op een andere, door KPN aan te geven wijze te worden aangetoond.
- 1.4 De aanvraag wordt beschouwd als een onherroepelijk aanbod van de Contractant tot het afnemen van een Aansluiting
- 1.5 KPN kan naar aanleiding van de aanvraag een risicobeoordeling uitvoeren, waarbij zij onder meer de kredietwaardigheid van de (potentiële) Contractant kan toetsen. De aanvraag kan door KPN in elk geval worden geweigerd indien:
  - a de risicobeoordeling voor KPN risico's uitwijst die zij in redelijkheid niet bereid is te aanvaarden;
  - b de aanvrager handelingsonbekwaam is of niet de gevraagde gegevens als bedoeld in het tweede en/of derde lid van dit artikel toont binnen een door KPN gestelde termijn;
  - c de aanvrager een in deze Algemene Voorwaarden gestelde verplichting niet nakomt, of aannemelijk is dat hij een dergelijke verplichting niet zal nakomen en die niet nakoming de weigering rechtvaardigt;
- d de aanvrager verplichtingen uit hoofde van eerdere rechtsverhoudingen met KPN niet nakomt of niet is nagekomen;
- e de aanvrager is opgenomen in een bestand als bedoeld in artikel 1:14, vijfde of zesde lid. Op verzoek van de geweigerde aanvrager zal KPN de weigering motiveren.
- 1.6 KPN zal, tenzij anders is aangegeven, aan de aanvrager berichten of de aanvraag is geaccepteerd. De overeenkomst komt tot stand op de datum waarop KPN aan de Contractant heeft bevestigd dat de aanvraag is geaccepteerd.
- 1.7 Indien vooruitlopend op de acceptatie een Abonnement in dienst wordt gesteld, geldt deze indienststelling als voorwaardelijke acceptatie. KPN is dan gerechtigd de overeenkomst voor het Abonnement alsnog per direct te beëindigen of nadere voorwaarden te stellen indien zich één of meer van de omstandigheden als bedoeld in het vijfde lid voordoen. Indien de overeenkomst wordt beëindigd is de aanvrager de periodieke vergoedingen verschuldigd voor de periode dat het Abonnement in dienst is geweest, alsmede alle vergoedingen voortvloeiende uit het gebruik van Diensten.
- 1.8 Het Abonnement zal zo spoedig mogelijk na totstandkoming van de overeenkomst daarvoor in dienst worden gesteld, tenzij een ander moment is overeengekomen. Indien het voor KPN in redelijkheid niet mogelijk is binnen twee Werkdagen de indienststelling te laten plaatsvinden zal met de Contractant een nadere termijn worden overeengekomen. Voor specifieke Aanbiedingsvormen of Diensten kan een afwijkende termijn voor indienststelling gelden. Indien Contractant gebruikmaakt van nummerbehoud als bedoeld in artikel 1:5, kan eveneens een afwijkende termijn voor indienststelling gelden.

## Artikel 2 Wijziging van de overeenkomst voor een Abonnement

- 2.1 Het bepaalde in het vorige artikel is van overeenkomstige toepassing op de wijziging van een overeenkomst, tenzij daarvoor afwijkende procedures of termijnen zijn medegedeeld.
- 2.2 Indien tijdens de minimumduur, als bedoeld in artikel 2:7, de Contractant de Aanbiedingsvorm van

zijn Abonnement wil wijzigen in een andere Aanbiedingsvorm waarbij een lagere maandelijkse vergoeding verschuldigd is, blijft de Contractant gedurende de minimumduur de hoogste maandelijkse vergoeding van beide Aanbiedingsvormen verschuldigd, tenzij bij de specifieke Aanbiedingsvorm anders is bepaald.

- 2.3 Indien de Contractant van een Abonnement verhuist en/of zijn nota-adres wijzigt, dient hij daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijke zijn nieuwe woon-, verblijf- of vestigingsplaats en/of nieuwe nota-adres aan KPN mee te delen.

### Artikel 3 Diefstal en vermissing

- 3.1 In geval van diefstal, vermissing, of (vermoeden van) gebruik tegen de wil van de Contractant van een SIM-kaart of daarbij behorende beveiligingscodes of, bij een Abonnement op de Semafoondienst, een Mobiel Randapparaat, kan de Contractant – behoudens bij Aanbiedingsvormen waarbij die mogelijkheid is uitgesloten - KPN verzoeken het Abonnement te blokkeren. Blokkering vindt zo spoedig mogelijk plaats. Melding is gedurende 7 dagen per week mogelijk. Een verzoek tot blokkering dient direct na de ontdekking van de diefstal, vermissing of gebruik tegen de wil van de Contractant aan KPN te worden gedaan.
- 3.2 De Contractant is de gebruiksafhankelijke vergoedingen verschuldigd tot het Abonnement conform het vorige lid is geblokkeerd. Periodiek verschuldigde bedragen voor het Abonnement en de Aanvullende Diensten blijven echter gedurende de gehele minimum duur van de desbetreffende overeenkomst verschuldigd.
- 3.3 Een blokkering als bedoeld in het eerste lid kan op verzoek van de Contractant worden opgeheven. Hiervoor kunnen kosten in rekening worden gebracht. Door een blokk

### Artikel 4 Betaling bij Abonnementen

- 4.1 Eenmalige en periodieke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum waarop het Abonnement in dienst is gesteld dan wel vanaf de datum waarop de overeenkomst voor de desbetreffende Dienst tot stand is gekomen.
- 4.2 KPN is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van éénmalig en periodiek verschuldigde vergoedingen.

Gebruiksafhankelijke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum dat ze in rekening worden gebracht. Voor specifieke Aanbiedingsvormen kunnen afwijkende betalingsvoorwaarden worden vastgesteld.

- 4.3 Tenzij een andere wijze van facturering is overeengekomen, brengt KPN alle in het kader van een overeenkomst voor een Abonnement verschuldigde bedragen (waaronder vergoedingen voor Diensten, voor geleverde zaken en voor Contentdiensten van derden) door middel van nota's aan de Contractant in rekening. Indien is overeengekomen dat de nota's aan één of meer derden of naar afwijkende adressen zullen worden gezonden, blijft Contractant jegens KPN aansprakelijk voor correcte betaling en geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden onverminderd jegens Contractant.
- 4.4 Nota's worden, afhankelijk van de Aanbiedingsvorm, in papieren of elektronische vorm aan de Contractant verstrekt. Voor verschillende Aanbiedingsvormen kunnen daarbij verschillende periodes worden aangehouden. In bijzondere omstandigheden (zoals bij afwijkend hoge bedragen voor gebruiksafhankelijke vergoedingen in een beperkte periode) kan tussentijdse betaling worden verlangd.
- 4.5 Betaling dient plaats te vinden binnen de termijn van 21 dagen na factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Indien de Contractant aan KPN een machtiging tot automatische incasso heeft verstrekt, is KPN gerechtigd daarvan vanaf de datum van de nota gebruik te maken. In het geval automatische incasso is overeengekomen wordt op de nota aangekondigd op welke datum KPN het factuurbedrag van de rekening van Contractant zal afschrijven. KPN kan nadere eisen of beperkingen stellen aan de betaalwijzen.
- 4.6 De Contractant van een Abonnement kan kenbaar maken op welke van de door KPN aangeboden wijzen hij zijn nota gespecificeerd wil hebben of wil ontvangen. Voor een specificatie die afwijkt van de standaardspecificatie of voor een afwijkende ontvangstwijze kan een vergoeding worden gevraagd, volgens daarvoor bekend gemaakte tarieven.
- 4.7 Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen



dienen voor de vervaldatum van de nota aan KPN kenbaar te worden gemaakt. Jegens een Consument zal KPN geen beroep doen op overschrijding van deze termijn indien deze de bezwaren redelijkerwijs niet binnen deze termijn kon ontdekken. Betaling mag niet worden opgeschort met betrekking tot het gedeelte van het in rekening gebrachte bedrag waartegen geen bezwaar kenbaar is gemaakt

- 4.8 Indien de Contractant bij herhaling bezwaren heeft ingediend tegen 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 Contractant in rekening brengen. KPN zal de Contractant meedelen dat zij van deze bevoegdheid gebruik zal maken alvorens een onderzoek wordt gestart.

### Artikel 5 Niet tijdige betaling

- 5.1 Indien de Contractant van een Abonnement de door hem verschuldigde vergoedingen niet binnen de in artikel 2:4, vijfde lid, bedoelde termijn heeft betaald of indien de automatische incasso niet is geslaagd, is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim
- 5.2 Vanaf de datum waarop de Contractant in verzuim verkeert, is KPN gerechtigd de wettelijke rente en de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte in rekening te brengen. Daaronder wordt in ieder geval verstaan buitengerechtigde kosten (waaronder door KPN zelf te maken kosten voor het aanmanen van Contractant en overige administratieve kosten) die in redelijkheid zijn gemaakt en die qua hoogte redelijk zijn in verhouding tot de openstaande vordering.
- 5.3 Indien de Contractant ook binnen een door KPN gestelde nadere termijn niet heeft betaald is KPN gerechtigd haar dienstverlening aan Contractant conform artikel 1:13 op te schorten of de overeenkomst te ontbinden.

### Artikel 6 Zekerheidstelling

- 6.1 Indien er op enig moment op grond van feiten of omstandigheden in redelijkheid twijfel kan bestaan of de Contractant van een Abonnement (of de aanvrager als bedoeld in artikel 2:1) aan zijn betalingsverplichtingen zal voldoen, of indien hij in een beperkte periode bovengemiddeld hoge

bedragen voor gebruikafhankelijke vergoedingen verschuldigd wordt, of indien hij geen vaste woonplaats, verblijfplaats of vestigingsplaats in Nederland heeft, is KPN gerechtigd van de Contractant (of aanvrager) hetzij een borgstelling of bankgarantie te verlangen, hetzij een waarborgsom te vorderen.

- 6.2 Het bedrag van het in het eerste lid bepaalde zal niet hoger zijn dan het bedrag dat de Contractant in redelijkheid over een periode van twaalf Maanden verschuldigd zal zijn. Voor Aansluitingen met een minimumduur van meer dan een jaar kan een langere periode als maatstaf worden genomen.
- 6.3 Zodra de noodzaak tot zekerheidstelling niet meer aanwezig is, zal KPN meedelen dat de borgstelling of de bankgarantie kan vervallen dan wel wordt de waarborgsom vermeerderd met de eventuele rente als bedoeld in lid 4 terugbetaald.
- 6.4 Over de waarborgsom wordt over het eerste jaar na storting geen rente vergoed. Indien de waarborgsom langer dan een jaar bij KPN berust, zal over de gehele periode op jaarbasis een rente worden vergoed waarvan het percentage gelijk is aan dat van de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 Burgerlijk Wetboek.
- 6.5 KPN is, in het geval een Contractant van een Abonnement in een beperkte periode bovengemiddeld hoge bedragen voor gebruikafhankelijke vergoedingen verschuldigd wordt, tevens gerechtigd (maar niet verplicht) om over te gaan tot blokkering van het Abonnement of bepaalde Diensten of bestemmingen waarvoor bovengemiddelde tarieven gelden, totdat de Contractant tot betaling is overgegaan of zekerheid heeft gesteld overeenkomstig dit artikel. Waar dat in redelijkheid mogelijk is zal KPN de Contractant hierover voorafgaand informeren.

### Artikel 7 Duur van de overeenkomst voor een Abonnement

- 7.1 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen wordt de overeenkomst voor een Abonnement of Dienst aangegaan voor een minimumduur, die is vastgelegd in de overeenkomst. Na afloop van deze minimumduur wordt de overeenkomst van rechtswege omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd.

- 7.2 Indien het voor een Aanvullende Dienst noodzakelijk is dat tevens een andere Dienst wordt afgenomen, wordt de minimumduur van deze andere Dienst door het afnemen van de Aanvullende Dienst verlengd tot het einde van de minimumduur van die Aanvullende Dienst. Na afloop van die minimumduur eindigt de Aanvullende Dienst in ieder geval op het moment waarop de (noodzakelijke) Dienst eindigt.
- 7.3 Onverminderd het bepaalde in het tweede lid kan een Dienst tegen en na het verstrijken van de minimumduur daarvan, door elk der partijen worden opgezegd. Opzegging dient schriftelijk te geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) Maand, tenzij KPN een andere wijze van opzegging bekend heeft gemaakt. Of indien KPN de Overeenkomst opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) Maanden.
- 7.4 De overeenkomst eindigt indien alle Diensten die bij het Abonnement horen zijn beëindigd.
- 7.5 Opzegging van een Dienst tijdens de minimumduur daarvan is alleen mogelijk indien de Contractant tijdens die minimumduur is overleden, dan wel in de situaties en onder de voorwaarden als bedoeld in de artikelen 1:6 en 1:16.
- 7.6 Zowel de Contractant als KPN kan de overeenkomst voor een Abonnement geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de andere partij tekortschiet in de nakoming van één of meer van haar verplichtingen, voor zover dit tekortschieten ontbinding rechtvaardigt. Indien nakoming nog mogelijk is zal eerst een schriftelijke aanmaning moeten worden gezonden, behoudens in de gevallen bedoeld in artikel 1:13, tweede lid en behoudens in het geval er reeds een herinnering als bedoeld in artikel 2:5, derde lid is gezonden. Ontbinding door KPN is tevens mogelijk in geval van faillissement, surséance van betaling, wettelijke schuldsanering of onder curatele stelling van de Contractant. KPN kan in laatstgenoemde gevallen op verzoek van de curator of bewindvoerder besluiten de overeenkomst toch in stand te houden indien daarbij voldoende zekerheid wordt gesteld overeenkomstig artikel 2:6.
- 7.7 Indien KPN de overeenkomst tijdens de toepasselijke minimumduur ontbindt op grond van het vorige lid, blijft de Contractant verplicht de in artikel 1:12 bedoelde periodieke vergoedingen voor de door hem afgenomen Diensten over de nog resterende periode van de minimumduur te voldoen.
- 7.8 Beëindiging van een overeenkomst anders dan op grond van het bepaalde in de Algemene Voorwaarden is slechts mogelijk indien beide partijen daarmee instemmen. Aan een instemming kunnen door KPN voorwaarden worden verbonden.
- 7.9 Bij beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de grond daarvoor, vervalt iedere aanspraak van de Contractant op eventueel resterende tegoeden, zoals bundeltegoeden.

# Informatie over veiligheid

KPN biedt verschillende telecommunicatiediensten aan. Aan het gebruik van dergelijke diensten kunnen soms veiligheidsrisico's zitten, bijvoorbeeld ten aanzien van de integriteit van uw gegevens of uw identiteit, of de beveiliging van de door u gebruikte randapparatuur. KPN zal u, onder meer via haar internetsite **www.kpn.com**, informeren over bijzondere veiligheidsrisico's. Met verschillende 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 [www.kpn.com](http://www.kpn.com). 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 heeft 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.

