

INTERACTIEVE TV VAN KPN

**INHOUD**

<b>ARTIKEL 1</b>	<b>BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN</b>
<b>ARTIKEL 2</b>	<b>HET AANBOD</b>
<b>ARTIKEL 3</b>	<b>TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST</b>
<b>ARTIKEL 4</b>	<b>DUUR EN BEËINDIGING OVEREENKOMST</b>
<b>ARTIKEL 5</b>	<b>BESCHIKBAARHEID DIENST</b>
<b>ARTIKEL 6</b>	<b>OPSCHORTING EN OVERMACHT</b>
<b>ARTIKEL 7</b>	<b>GEBRUIK VAN DE DIENST</b>
<b>ARTIKEL 8</b>	<b>VERGOEDINGEN.</b>
<b>ARTIKEL 9</b>	<b>BETALING</b>
<b>ARTIKEL 10</b>	<b>BESCHERMING EN VERWERKING PERSOONSGEGEVENS</b>
<b>ARTIKEL 11</b>	<b>INTELLECTUELE EIGENDOM EN BESCHERMING VOORZIENINGEN</b>
<b>ARTIKEL 12</b>	<b>VERHUUR BEPAALDE VOORZIENINGEN</b>
<b>ARTIKEL 13</b>	<b>AANSPRAKELIJKHEID KPN</b>
<b>ARTIKEL 14</b>	<b>AANSPRAKELIJKHEID KLANT</b>
<b>ARTIKEL 15</b>	<b>CONTRACTSOVERNEMING</b>
<b>ARTIKEL 16</b>	<b>TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN</b>
<b>ARTIKEL 17</b>	<b>VERJARINGSTERMIJN</b>
<b>ARTIKEL 18</b>	<b>WIJZIGING VAN VOORWAARDEN EN TARIEVEN</b>
<b>ARTIKEL 19</b>	<b>VERHUIZING</b>
<b>ARTIKEL 20</b>	<b>BEPALINGEN VOOR DIENST TELEVISIE VIA KPN-VERBINDING</b>
<b>ARTIKEL 21</b>	<b>KLANTENSERVICE</b>

## 1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

<b>Aanvullende Diensten</b>	producten en/of diensten die door de Klant tegen betaling kunnen worden afgenomen in aanvulling op de Dienst en daarmee deel uit gaan maken van de Overeenkomst;
<b>Aansluiting</b>	de (breedband)aansluiting van de Klant die het mogelijk maakt van de Dienst gebruik te maken;
<b>Algemene Voorwaarden</b>	deze algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de Overeenkomst;
<b>Agent</b>	ACN Europe B.V., de Service Provider die gemachtigd is Dienst(en) van KPN namens KPN te verkopen
<b>Dienst</b>	De dienst(en) die KPN op grond van de Overeenkomst tegen betaling aan De Klant levert.
<b>Elektronisch communicatienetwerk</b>	De apparatuur en andere technische middelen die overdracht en, waar van toepassing, routing mogelijk maken van signalen tussen Aansluitingen Via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen;
<b>Geschillencommissie :</b>	de Geschillencommissie Elektronische Communicatiediensten, die valt onder de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer 070-3105310 (zie ook <a href="http://www.geschillencommissie.nl">www.geschillencommissie.nl</a> );
<b>Klant</b>	: degene die met KPN een Overeenkomst heeft afgesloten of daartoe een aanvraag indient;
<b>KPN</b>	: KPN B.V. gevestigd in Den Haag aan het Maanplein 55, 2516 CK;
<b>Overeenkomst</b>	: De overeenkomst tussen KPN en de Klant op grond waarvan KPN de Dienst, alsmede de Voorzieningen die nodig zijn om de Dienst te kunnen gebruiken en eventueel Aanvullende Diensten evert en waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn;
<b>OPTA</b>	: Onafhankelijke Post- en Telecommunicatie Autoriteit;
<b>Randapparaten</b>	: Apparaten in eigendom van de Klant, die bestemd zijn om rechtstreeks of indirect te worden aangesloten op het Elektronisch communicatienetwerk dan wel op de Voorzieningen, ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie (bijvoorbeeld telefoons, computers en televisies);
<b>Verhuizing</b>	: het wijzigen van het adres van de Klant waar de Dienst wordt geleverd.
<b>Voorzieningen</b>	: Onderdelen van het elektronische communicatienetwerk, zoals kabels, apparatuur, de KPN ExperiaBox, smartcards, tuners en eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie en programmatuur, die eigendom blijven van KPN en die de Klant ten behoeve van het gebruik van de Dienst van KPN huurt of in bruikleen heeft;
<b>Werkdagen</b>	: maandag tot en met vrijdag met uitzondering van in Nederland algemeen

## **2 HET AANBOD**

**2.1** De Agent brengt namens KPN het aanbod schriftelijk, elektronisch of mondeling uit.

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

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

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

**2.5** KPN onthoudt zich van oneerlijke handelspraktijken.

## **3 TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST**

**3.1** De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de Klant en door acceptatie daarvan door KPN.

**3.2** De Agent stuurt namens KPN een schriftelijke of elektronische bevestiging van de acceptatie aan de Klant

**3.3** Bij overeenkomsten op afstand, zoals bedoeld in artikel 7:46a van het BW, kan de Klant binnen zeven werkdagen na de bevestiging van de Overeenkomst door KPN deze schriftelijk of elektronisch ontbinden, daarbij gebruik makend van de gegevens als genoemd in artikel 21. KPN kan in dat geval, behoudens ten hoogste de rechtstreekse kosten van het terugzenden van de zaak, aan de koper geen vergoeding in rekening brengen. Na deze periode is KPN gerechtigd de kosten in rekening te brengen zoals overeengekomen.

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

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

## **4 DUUR EN BEEINDIGING OVEREENKOMST**

**4.1** De Overeenkomst wordt aangegaan voor een termijn van één jaar, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Na afloop van deze termijn wordt de Overeenkomst van rechtswege omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd, tenzij de Klant de Overeenkomst voor het verstrijken van deze termijn met inachtneming van een opzegtermijn van één maand telefonisch (bij de Klantenservice genoemd in artikel 21), schriftelijk of elektronisch heeft opgezegd. Na omzetting van de Overeenkomst in een overeenkomst voor onbepaalde tijd, is de Klant telkens gerechtigd de Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van één maand telefonisch, schriftelijk of elektronisch op te zeggen.

**4.2** Zowel de Klant als KPN kunnen de Overeenkomst tussentijds schriftelijk, telefonisch of elektronisch opzeggen met een opzegtermijn van één maand indien (i) de Klant is overleden of (ii) de Klant is verhuisd naar een locatie waar KPN de Dienst of een vergelijkbare Dienst niet kan leveren omdat het door KPN geëxploiteerde of gebruikte netwerk geen bereik heeft of anderszins niet is voldaan aan de voor aansluiting noodzakelijke voorwaarden.

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

**4.4** KPN is gerechtigd de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen in het geval:

- a) de Klant in strijd handelt met artikel 7 lid 4 en 5 van deze Algemene Voorwaarden;
- b) het faillissement of de surséance van betaling van de Klant is aangevraagd of uitgesproken dan wel de toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is aangevraagd of uitgesproken;
- c) de Klant handelingsonbekwaam is, onder bewind is gesteld of op enige andere wijze het vrije beheer over zijn vermogen verliest;
- d) de Klant verplichtingen uit hoofde van een andere overeenkomst met KPN na ingebrekestelling niet nakomt.

**4.5** De Klant is gerechtigd de Overeenkomst zonder schadeplichtig te worden te ontbinden in geval van wijziging van deze Algemene Voorwaarden en/of tarieven als bedoeld in artikel 18 van deze Algemene Voorwaarden en bij wijziging van de dienstverlening als bedoeld in artikel 5 lid 6 van deze Algemene Voorwaarden, indien deze wijzigingen objectief ten nadele van de Klant strekt. De Klant is niet gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden indien de wijziging noodzakelijk was om te voldoen aan bij of krachtens de wet gestelde regels.

**4.6** Indien de Overeenkomst als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de Klant tussentijds eindigt, is de Klant, onverminderd de wettelijke en overige rechten van KPN, een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van de periodieke vergoedingen bedoeld in artikel 8 van deze Algemene Voorwaarden die de Klant bij regelmatige opzegging over de resterende duur van de Overeenkomst verschuldigd zou zijn. KPN is gerechtigd in plaats van de boete de volledige schade als gevolg van beëindiging van de Overeenkomst op grond van een toerekenbare tekortkoming van de Klant, op de Klant te verhalen.

**4.7** Na beëindiging van de Overeenkomst dient de Klant op eerste verzoek van KPN de gelegenheid tot verwijdering van de Voorzieningen te bieden. Indien de Klant een maand na beëindiging van de Overeenkomst KPN niet in de gelegenheid

heeft gesteld de Voorzieningen te verwijderen, blijven de in artikel 8 van deze Algemene Voorwaarden bedoelde periodieke vergoedingen door hem verschuldigd tot het moment dat KPN de Voorzieningen heeft kunnen verwijderen.

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

## **5. BESCHIKBAARHEID DIENST**

**5.1** KPN streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid, kwaliteit en beveiliging van de Dienst. KPN geeft echter geen garanties terzake.

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

**5.3** De Klant dient een storing in het functioneren van de Dienst zo spoedig mogelijk aan KPN te melden bij de Klantenservice van de Agent genoemd in artikel 21. Storingen worden zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen vijf Werkdagen nadat zij aan KPN bekend zijn geworden onderzocht, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. De Klant dient, indien dit voor een goed storingsonderzoek noodzakelijk is, zijn medewerking te verlenen aan het storingsonderzoek. KPN zal storingen zo spoedig mogelijk opheffen, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.

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

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

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

## **6 OPSCHORTING EN OVERMACHT**

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

**6.2** KPN is gerechtigd om de Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen indien de Klant één of meer verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst niet (behoorlijk) nakomt en deze tekortkoming buitengebruikstelling rechtvaardigt. De Agent zal namens KPN de Klant hiervan tevoren in kennis stellen, tenzij zulks redelijkerwijs niet van KPN verlangd kan worden. KPN is pas gerechtigd de Dienst buiten gebruik te stellen wegens niet tijdige betaling nadat de Agent namens KPN een schriftelijke aanmaning heeft gezonden met een nadere termijn en de Klant ook binnen deze termijn niet heeft betaald. De verplichting van de Klant tot betaling van de vergoedingen als bedoeld in artikel 8 van deze Algemene Voorwaarden blijft gedurende de tijd van buitengebruikstelling bestaan.

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

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

## **7. GEBRUIK VAN DE DIENST**

**7.1** De Klant staat in voor al het gebruik dat – met of zonder zijn toestemming - van de Dienst en van de aan hem beschikbaar gestelde toegangscode(s) wordt gemaakt.

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

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

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

**7.5** De Klant staat er bij het gebruik van de Dienst voor in dat hij, voorzover relevant, de volgende voorschriften in acht neemt:

a) de Klant zal op geen enkele wijze andere gebruikers van de Dienst of medegebruikers van de infrastructuur waarop de Dienst is gerealiseerd, beperken of hinderen in hun toegang tot de Dienst en/of het gebruik van de Dienst;

b) de Klant zal op geen enkele wijze inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van KPN en/of derden;

c) de Klant zal geen (computer)virussen of andere bestanden verspreiden die de (goede werking van de) software van KPN en/of derden kunnen beschadigen;

d) de Klant zal geen toegangscode(s) misbruiken of (trachten) aan de Dienst verbonden beveiligingen te doorbreken;

e) binnendringen in een computersysteem of een deel daarvan (hacken);

f) de Klant zal geen commerciële activiteiten met behulp van de Dienst ontwikkelen.

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

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

## 8 VERGOEDINGEN

**8.1** De Klant is aan KPN vergoedingen verschuldigd voor de door hem afgenomen Dienst volgens de daarvoor vastgestelde tarieven.

**8.2** De tarieven voor de door de Klant afgenomen Dienst kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen en maandelijks of anderszins periodiek verschuldigde bedragen en variabele verschuldigde bedragen. De bedragen worden verhoogd met BTW en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.

**8.3** Voor de berekening van gebruiksfhankelijke vergoedingen zijn de systemen van KPN doorslaggevend, behoudens tegenbewijs door de Klant.

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

## 9. BETALING

**9.1** De in artikel 8 bedoelde eenmalige en periodieke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf het moment van totstandkoming van de Overeenkomst. KPN is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van eenmalig en periodiek verschuldigde vergoedingen.

**9.2** Tenzij een andere wijze van facturering is overeengekomen, brengt de Agent namens KPN de verschuldigde bedragen door middel van een (digitale) factuur periodiek aan de Klant in rekening.

**9.3** Indien de Klant niet binnen de in lid 3 van dit artikel bedoelde termijn heeft betaald dan wel indien de automatische incasso niet slaagt, is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. In dat geval wordt de Klant een nadere termijn voor betaling gesteld van 14 dagen.

**9.4** Indien de Klant na het verstrijken van de in lid 5 van dit artikel vermelde nadere termijn nog steeds niet heeft betaald, is KPN gerechtigd de wettelijke rente vanaf de datum van verzuim in rekening te brengen alsmede de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte.

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

## 10. BESCHERMING EN VERWERKING PERSOONSGEGEVENS

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

**10.2** KPN verwerkt de (persoons)gegevens van de Klant, waaronder Verkeersgegevens en (gebruiks)gegevens van andere door de Klant van KPN afgenomen diensten, die nodig zijn voor de uitvoering van deze Overeenkomst. Deze gegevens worden verwerkt in overeenstemming met de wet. Op de verwerking van (persoons)gegevens is het Privacystatement van KPN (gepubliceerd op [www.KPN.com](http://www.KPN.com)) van toepassing.

**10.3** Door KPN uitgevoerde verwerkingen zijn aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens. De melding bij het College Bescherming Persoonsgegevens is opvraagbaar via <http://www.cbppweb.nl>.

**10.4** KPN draagt zorg voor passende organisatorische en technische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan vereist is voor de uitvoering van de Overeenkomst of dan wettelijk verplicht is.

**10.5** De persoonsregistratie is slechts toegankelijk voor KPN en wordt door KPN niet voor andere dan de in lid 2 van dit artikel genoemde doeleinden gebruikt en niet aan derden verstrekt, behoudens in onderstaande gevallen:

**a)** wettelijke verplichtingen

KPN zal wettelijke verplichtingen tot verstrekking van informatie (waaronder persoonsgegevens) en tot het medewerken aan aftappen, zoals in het kader van een strafrechtelijk opsporingsonderzoek, naleven:

**b)** wanbetaling

KPN is gerechtigd een bestand aan te leggen van Klanten aan wie een Dienst wegens het niet tijdig betalen buiten gebruik is gesteld met inachtneming van het bepaalde in artikel 6 lid 2 van deze Algemene Voorwaarden. Dit bestand is bestemd om te worden gebruikt door KPN en/of haar dochtervennootschappen, in het kader van acceptatie van aanvragen voor die diensten:

**c) commerciële en charitatieve doelen**

KPN kan persoonsgegevens gebruiken en aan derden verstrekken met het oog op commerciële en charitatieve doeleinden, mits de Klant daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

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

## **11. INTELLECTUELE EIGENDOM EN BESCHERMING VOORZIENINGEN**

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

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

**11.3** De Klant is niet gerechtigd zelf wijzigingen in de Voorzieningen aan te brengen of deze te verplaatsen of te beschadigen, dan wel deze door anderen dan KPN te laten aanbrengen of te laten verplaatsen, behoudens met instemming van KPN.

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

## **12. VERHUUR BEPAALDE VOORZIENINGEN**

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

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

**12.3** De Klant is aan de Agent van KPN de aan KPN toekomende huur verschuldigd volgens de daarvoor vastgestelde tarieven. Deze huur is een periodiek verschuldigde vergoeding in de zin van deze Algemene Voorwaarden, ten aanzien van de betaling waarvan artikel 9 van deze Algemene Voorwaarden van toepassing is.

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

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

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

**12.7** In afwijking van artikel 4 lid 7 van deze Algemene Voorwaarden is de Klant na beëindiging van de Overeenkomst gehouden de gehuurde Voorziening onbeschadigd direct of via de Agent van KPN te retourneren aan KPN. Indien de Klant een maand na beëindiging van de Overeenkomst de Voorziening niet heeft geretourneerd, blijft de in lid 3 van dit artikel bedoelde periodieke huurvergoeding door hem verschuldigd tot het moment dat de Voorziening aan KPN direct of via de Agent van KPN is geretourneerd aan KPN, echter niet langer dan drie maanden na beëindiging van de Overeenkomst. Indien de Klant de Voorziening beschadigd retourneert dan wel de Voorziening drie maanden na beëindiging van de Overeenkomst nog niet heeft geretourneerd, is de Klant gehouden KPN de vervangingswaarde te vergoeden.

## **13. AANSPRAKELIJKHEID KPN**

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

**13.2** Behalve in geval van opzet of grove schuld, is KPN uitsluitend aansprakelijk voor schade die door een haar toerekenbare tekortkoming is ontstaan in de navolgende gevallen en tot ten hoogste de daarbij aangegeven bedragen:

- a) indien het schade betreft als gevolg van dood of lichamelijk letsel, tot ten hoogste een bedrag van € 1.360.000,- per gebeurtenis;
- b) indien het schade betreft als gevolg van een handelen in strijd met de artikelen 273 c, d en e van het Wetboek van Strafrecht, tot ten hoogste een bedrag van € 1.360.000,- per gebeurtenis;
- c) indien het schade betreft als gevolg van beschadiging van zaken van de Klant die is ontstaan bij werkzaamheden die verband houden met het uitvoeren van de Overeenkomst, tot ten hoogste € 450.000,- per gebeurtenis;
- d) indien het schade betreft als gevolg van het door KPN buiten gebruikstellen van de Dienst als bedoeld in artikel 6 lid 2 van deze Algemene Voorwaarden zonder dat daarvoor een grond bestond, tot ten hoogste € 2.250,- per benadeelde;

**13.3** Indien ten gevolge van een gebeurtenis als bedoeld in lid 2 van dit artikel meer dan één vordering ontstaat en de gezamenlijke vorderingen de daarbij per gebeurtenis gestelde maxima te boven gaan, worden de vorderingen naar



---

evenredigheid voldaan.

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

**13.5** 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, tenzij de Klant aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.

#### **14. AANSPRAKELIJKHEID KLANT**

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

**14.2** De Klant is aansprakelijk voor schade (waaronder schade als gevolg van tenietgaan, verlies, diefstal of beschadiging van Voorzieningen) die door een haar toerekenbare tekortkoming is ontstaan. Onder een toerekenbare tekortkoming wordt ook verstaan handelen in strijd met artikel 7 lid 4 tot en met 7 en artikel 11 lid 2 tot en met 4 van deze Algemene Voorwaarden. De Klant is uitsluitend aansprakelijk voor gevolgschade van KPN indien de schade met opzet, of roekeloos en met de wetenschap dat die schade daaruit waarschijnlijk zou ontstaan, door de Klant is veroorzaakt.

**14.3** De Klant vrijwaart KPN tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op KPN zou kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak gegrond is op het gebruik dat door de Klant van de Dienst is gemaakt.

#### **15. CONTRACTSOVERNEMING**

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

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

#### **16. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN**

**16.1** Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

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

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

**16.4** Het geschil moet uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

**16.5** Indien de Klant die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is KPN aan deze keuze gebonden. Indien KPN een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet KPN de Klant die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, verzoeken binnen vijf weken kenbaar te maken of hij daarmee akkoord gaat. KPN dient bij dit verzoek te vermelden dat KPN zich na het verstrijken van de termijn van vijf weken vrij zal achten het geschil bij de bevoegde rechter aanhangig te maken.

**16.6** 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.

**16.7** Uitsluitende de Geschillencommissie dan wel de bevoegde rechter zijn bevoegd kennis te nemen van geschillen in de zin van lid 2 van dit artikel.

#### **17. VERJARINGSTERMIJN**

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

#### **18. WIJZIGING VAN VOORWAARDEN EN TARIEVEN**

**18.1** KPN heeft het recht de Algemene Voorwaarden en/of tarieven te wijzigen. Deze wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds afgesloten Overeenkomsten. KPN zal daarbij de redelijke belangen van de Klant in acht nemen. Deze wijzigingen treden in werking dertig dagen na schriftelijke of elektronische bekendmaking van de inhoud van de voorgenomen wijziging door KPN, dan wel op een zodanige datum als genoemd in de bekendmaking.

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

**18.3** Indien de Klant de Overeenkomst op grond van artikel 4 lid 5 van deze Algemene Voorwaarden wil ontbinden dient dit binnen dertig dagen na de hiervoor in lid 1 van dit artikel vermelde bekendmaking te geschieden.

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

#### **19. VERHUIZING**

**19.1** Indien de Klant verhuist dient hij minimaal één maand van tevoren zijn nieuwe adres telefonisch of elektronisch aan

de Agent van KPN mede te delen. De Klant kan zijn Aansluiting mee laten verhuizen naar zijn nieuwe adres, tenzij sprake is van een verhuizing naar een gebied waar de Dienst niet geleverd kan worden, waaronder het buitenland, of sprake is van andere technische belemmeringen waardoor het verhuizen van de Aansluiting niet realiseerbaar is. De Klant dient de Voorziening en/of Randapparatuur te demonteren en mee te nemen naar zijn nieuwe adres, en op verzoek van de Agent van KPN namens KPN ook andere Voorzieningen.

**19.2** De Agent van KPN stelt in overleg met de Klant en na goedkeuring door KPN vast wanneer de verhuizing van de Aansluiting zal plaatsvinden. Indien de nieuwe Aansluiting op het vastgestelde tijdstip niet werkend wordt opgeleverd, is de Agent namens KPN niet gehouden tot enige schadevergoeding aan de Klant. In dat geval wordt in overleg een nieuw tijdstip voor verhuizing van de Aansluiting vastgesteld.

**19.3** De Overeenkomst loopt voor, tijdens en na de verhuizing door. De Klant blijft gehouden de vergoedingen te betalen als bedoeld in artikel 8 en de kosten verbonden aan verhuizing van de Aansluiting.

## **20. BEPALINGEN VOOR DE DIENST TELEVISIE KIJKEN VIA DE KPN-INTERNETVERBINDING**

**20.1** KPN kan de bovenstaande Dienst niet leveren indien de Klant geen internettoegang van KPN en/of geen Internetabonnement van een internetprovider heeft.

## **21. KLANTENSERVICE**

**21.1** De Klantenservice van de Agent is bereikbaar op telefoonnummer 020 896 4562 (ma-vr: 08:30-19:00 uur, za: 10:00-16:00 uur)

Het postadres is: ACN Europe BV  
Postbus 90364  
1006 BJ Amsterdam, Nederland