



## **Algemene voorwaarden**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod aan u door ons en iedere overeenkomst die wij met u sluiten voor het verlenen van de ACN-diensten beschreven in clausule 2. Er zijn mogelijk aanvullende algemene voorwaarden van toepassing op het verlenen van specifieke ACN-diensten.

### **Definities**

1. Voor het doel van deze overeenkomst worden onderstaande woorden in de kern van deze Algemene Voorwaarden gedefinieerd.
  - (a) “AUP” of “Bepalingen voor Aanvaardbaar Gebruik” betekent ons beleid voor aanvaardbaar gebruik, te vinden op het klantportaal.
  - (b) "Account" betekent uw klantaccount(s) voor uw aanschaf en gebruik van ACN-diensten en ACN-apparatuur.
  - (c) “ACN”, “ons” of “wij” betekent ACN Europe B.V., met als statutaire zetel Thomas R. Malthusstraat 1-3, 1066 JR Amsterdam, Nederland, en ingeschreven bij de Nederlandse Kamer van Koophandel onder nummer 34110202.
  - (d) “Zakelijke Partner van ACN” betekent een persoon met wie ACN een zakelijke relatie is aangegaan met betrekking tot de levering van ACN-diensten.
  - (e) "ACN Companion-app" betekent de door ACN geleverde applicatie waarmee u digitale telefonie van ACN op uw mobiele apparaat kunt gebruiken. De ACN Companion-app is momenteel beschikbaar voor mobiele apparaten met Android (versie 4.1 en hoger) en iOS (versie 9 of hoger). Bekijk het document [Compatibele apparaten voor de ACN Companion-app](#) voor meer details over systeemvereisten en apparaten die worden ondersteund door de ACN Companion-app.
  - (f) “ACN-apparatuur” betekent alle telecommunicatieapparatuur die rechtstreeks aan u is verkocht door ACN in overeenstemming met deze overeenkomst. Tot ACN-apparatuur behoort (i) de ACN beeldtelefoon, die beeldgesprekken en normale gesprekken mogelijk maakt; (ii) de ACN telefoonadapter voor digitale telefonie van ACN. Apparaten die door ons aan u worden verhuurd of worden geleverd door u of een andere telecomleverancier of nutsbedrijf, zoals computers, telefoons, mobiele apparaten, de bekabeling in uw huis, of draadloze verbindingssets voor het aansluiten van Interactieve TV van KPN, vallen voor het doel van deze overeenkomst niet onder ACN-apparatuur
  - (g) “Overeenkomst” betekent de overeenkomst tussen u en ACN en bestaat uit de Telefoon Service Aanvraag (“TSA”), deze Algemene Voorwaarden, eventuele aanvullende algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de specifieke ACN-diensten die u koopt, het Privacybeleid en de Prijslijst, zoals deze alle op dit moment gelden.



- (h) “Overeenkomst” betekent de Telefoon Service Aanvraag (“TSA”), deze Algemene Voorwaarden en de Prijslijst, zoals deze alle op dit moment gelden, op basis waarvan wij de ACN-dienst aan u zullen verlenen.
- (i) “AUP” of “Bepalingen voor aanvaardbaar gebruik” betekent ons beleid voor aanvaardbaar gebruik, te vinden op de prijslijst die beschikbaar is op het klantportaal of door contact op te nemen met de klantenservice.
- (j) “Apparatuur voor Internetpakket”: onderdelen van het elektronische communicatienetwerk, zoals het internetmodem, kabels, tv-ontvangers en alle bijbehorende gebruikersmaterialen en software die het eigendom blijven van ACN of KPN en die u huurt of gebruikt teneinde gebruik te kunnen maken voor het Internetpakket en/of Interactieve TV van KPN.
- (k) “Kosten” betekent alle bedragen, tarieven, kosten en toeslagen voor ACN-diensten en ACN-apparatuur zoals uiteengezet in de Prijslijst.
- (l) “Klant” of “u” betekent een persoon die ACN-diensten of ACN-apparatuur aanschaft of gebruikt.
- (m) “Klantportaal” betekent de website van ACN met diensten voor de klant, te vinden op [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu) of een andere URL die door ons wordt opgegeven.
- (n) “Ingangsdatum” heeft de betekenis die wordt gegeven in clausule 3.
- (o) “Initiële periode” heeft de betekenis die wordt gegeven in clausule 6.
- (p) “Gebouw” betekent de fysieke locatie waarop wij ACN-diensten aan u verlenen.
- (q) “Prijslijst” betekent de huidige prijslijst van ACN, die beschikbaar is op het klantportaal of door contact op te nemen met de klantenservice.
- (r) “Startdatum dienst” heeft de betekenis die wordt gegeven in clausule 4.
- (s) “Algemene Voorwaarden” betekent deze Algemene Voorwaarden van ACN.

## **ACN-diensten**

2. ACN biedt onder deze Algemene Voorwaarden de volgende diensten aan:

**Carrier-Preselection (CPS).** Carrier-Preselection stelt u in staat om alle of bepaalde soorten gesprekken automatisch via ACN te voeren zonder hiervoor een speciale code te hoeven kiezen. Uw telefoonlijn zal nog steeds door uw huidige telefoonaanbieder worden geleverd en onderhouden, tenzij u het vastelijnabonnement van ACN aanschaft. Het is mogelijk dat ACN niet alle belfuncties kan aanbieden die uw huidige telefoonaanbieder aanbiedt.

**Vastelijabonnement (Abonnement).** Indien u het vastelijabonnement van ACN aanschaft, zal ACN uw telefoonlijn leveren en onderhouden en u in staat stellen telefoongesprekken te voeren. Het is mogelijk dat ACN niet alle belfuncties kan aanbieden die uw huidige telefoonaanbieder aanbiedt. U kunt nog steeds andere telecomdiensten van andere aanbieders aanschaffen. Indien u het vastelijabonnement aanschaft van ACN, dient u tevens CPS aan te schaffen. Het vastelijabonnement is alleen beschikbaar in gebieden waar de toegangslijn het eigendom van KPN is, of wordt beheerd via een andere telefoonaanbieder die toegang heeft tot KPN. Vastelijabonnementen aangeboden door kabelmaatschappijen kunnen niet worden overgedragen naar ACN en dergelijke verzoeken zullen dan ook door ACN worden geweigerd.

**Digitale telefonie.** Digitale telefonie is een telecommunicatiedienst die u in staat stelt de volgende gesprekken te voeren en ontvangen: (1) videogesprekken en gewone gesprekken via het internet met de ACN beeldtelefoon; (2) gewone telefoongesprekken met de ACN telefoonadapter voor digitale telefonie; of (3) gewone telefoongesprekken via het internet met de ACN Companion-app op uw mobiele apparaat. De ACN Companion-app is geen vervanging van uw normale mobiele of vaste telefoon en het kan voorkomen dat bepaalde functies niet beschikbaar zijn. Digitale telefonie vereist een permanente breedband of mobiele internetverbinding, afhankelijk van het apparaat dat u gebruikt voor digitale telefonie. Er kunnen extra kosten in rekening worden gebracht als u mobiel internet gebruik voor digitale telefonie via de ACN Companion-app. Indien ACN geen breedband of een mobiele internetverbinding aanbiedt in uw gebied, dient u deze via een andere aanbieder te verkrijgen. Zie de aanvullende Algemene Voorwaarden voor digitale telefonie voor meer informatie.

#### **Internetpakket**

Het Internetpakket is een productbundel dat bestaat uit een breedbandinternetverbinding en een spraaktelecommunicatiedienst op basis van internet waarmee het mogelijk is oproepen te plaatsen via het internet met behulp van Apparatuur voor Internetpakket (of andere door ACN toegestane apparatuur of applicaties). U heeft de optie om Interactieve TV van KPN te bestellen als onderdeel van het Internetpakket.

#### **Interactieve TV van KPN**

Interactieve TV van KPN is een televisiedienst van KPN via een internetverbinding, die u kunt aanschaffen bij ACN alleen in combinatie met de breedbandinternetverbinding van het Internetpakket. Voor deze dienst treedt ACN op als tussenpersoon voor KPN. Indien u Interactieve TV van KPN bestelt als onderdeel van het Internetpakket, gaat u een overeenkomst aan met KPN waarbij ACN u namens KPN zal factureren voor alle van toepassing zijnde kosten in overeenstemming met de prijslijst en afzonderlijke Algemene Voorwaarden voor Interactieve TV van KPN.

Het gebruiken van televisiediensten van KPN via een internetverbinding kan resulteren in een lager rendement van de internetverbinding wanneer deze tegelijkertijd worden gebruikt.

### **Startdatum en duur van deze overeenkomst**

- Deze overeenkomst begint of (1) op de datum waarop uw bestelling van ACN-diensten door ACN wordt bevestigd of (2) op de datum waarop u de ACN-apparatuur ontvangt, indien van toepassing



("Ingangsdatum"). Uw Herroepingstermijn begint vanaf de Ingangsdatum van deze Overeenkomst zoals beschreven in clause 51.

4. Uw "startdatum dienst" is de eerste van de volgende twee data: (1) de datum waarop ACN begint met het leveren van ACN-diensten aan u of (2) de datum waarop u een brief van ACN ontvangt waarin de levering van ACN-diensten wordt bevestigd. Uw "startdatum dienst" is na de ingangsdatum van deze Overeenkomst en kan vallen binnen de Herroepingstermijn waarvan sprake is in clause 51. Indien ACN om gegronde redenen niet in staat is de betreffende ACN-diensten te leveren in uw gebouw, zullen wij dit aan u mededelen en uw contract annuleren voorafgaand aan uw startdatum dienst. Indien u meer dan één ACN-dienst aanschaft, dan is het mogelijk dat deze verschillende startdata hebben.
5. Voor CPS wordt deze overeenkomst voor onbepaalde duur aangegaan.
6. Voor het vastelijnabonnement en voor digitale telefonie zal deze overeenkomst voor een initiële periode van twaalf (12) maanden lopen vanaf de Startdatum dienst (de "Initiële periode"). Aan het einde van de initiële periode zal deze overeenkomst worden verlengd en voor onbepaalde tijd van kracht blijven, totdat deze door ACN of u wordt beëindigd.
7. Voor het Internetpakket zal deze overeenkomst voor een initiële periode van twaalf (12) maanden lopen, tenzij anders overeengekomen, vanaf de startdatum dienst (de "initiële periode"). Aan het einde van de initiële periode zal deze overeenkomst worden verlengd en voor onbepaalde tijd van kracht blijven totdat deze door ACN of u wordt beëindigd.

## **Uw verplichtingen aan ACN**

### **Levering van ACN-diensten en ACN-apparatuur**

8. U geeft toestemming aan ACN en alle Zakelijke Partners van ACN om alle redelijke stappen te nemen om de ACN-diensten, ACN-apparatuur of de Apparatuur voor Internetpakket aan u te leveren.
9. U gaat ermee akkoord de redelijke instructies te volgen die ACN aan u geeft betreffende de levering en installatie van ACN-diensten, ACN-apparatuur of Apparatuur voor Internetpakket. Voor CPS, het vastelijnabonnement en digitale telefonie met ACN-apparatuur gaat u ermee akkoord ACN en de Zakelijke Partners van ACN toe te staan indien nodig het gebouw te betreden om ACN-apparatuur of Apparatuur voor Internetpakket te installeren of repareren. Indien ACN terrein dient te betreden buiten het gebouw, gaat u ermee akkoord dat u reeds de nodige toestemming van derden hebt verkregen om een dergelijke toegang toe te staan. Voor digitale telefonie met de ACN Companion-app gaat u ermee akkoord de applicatie te downloaden en te installeren op uw mobiele apparaat.
10. U gaat ermee akkoord zorgvuldig met uw ACN-apparatuur en/of Apparatuur voor Internetpakket om te gaan. Indien uw ACN-apparatuur en/of Apparatuur voor Internetpakket is beschadigd als gevolg van uw acties, dient u de reparatie of vervanging ervan te betalen.

11. U erkent dat ACN geen telecommunicatieapparatuur, bekabeling of elektriciteitspijpen bezit of beheert in het gebouw, met uitzondering van Apparatuur voor Internetpakket, indien van toepassing. U bevestigt dat apparatuur die door u of andere telecomaanhouders wordt geleverd, in goede conditie verkeert en voldoet aan de van toepassing zijnde technische standaarden. Voor digitale telefonie met de ACN Companion-app bevestigt u dat het door u gebruikte mobiele apparaat voldoet aan de technische eisen van de applicatie. De ACN Companion-app is momenteel beschikbaar voor mobiele apparaten met Android (versie 4.1 en hoger) en iOS (versie 9 of hoger). Bekijk het document [Compatibele apparaten voor de ACN Companion-app](#) voor meer details over systeemvereisten en apparaten die worden ondersteund door de ACN Companion-app. ACN is niet aansprakelijk indien wij niet in staat zijn enige ACN-diensten aan u te leveren, noch voor een verminderde kwaliteit van de dienst als gevolg van apparatuur die door u of derden is geleverd.
12. Indien wij u een telefoonnummer aanbieden, gaat u ermee akkoord dat u niet de eigenaar bent van het nummer en het niet mag verkopen of overdragen aan enig ander persoon, uitgezonderd de overdracht van het nummer aan een andere telecomaanhouders zoals wettelijk is toegestaan.

### **Gebruik van ACN-diensten en ACN-apparatuur**

13. ACN-diensten, ACN-apparatuur en Apparatuur voor Internetpakket zijn bedoeld voor persoonlijk gebruik. ACN doet geen beweringen dat de ACN-diensten, ACN-apparatuur en Apparatuur voor Internetpakket gebruikt kunnen worden voor specifieke zakelijke doeleinden. Indien u ACN-diensten, ACN-apparatuur of Apparatuur voor Internetpakket gebruikt voor zakelijke doeleinden, erkent u dat deze mogelijk niet voldoen aan uw specifieke behoeften. ACN is niet verantwoordelijk voor enige verliezen indien u ACN-diensten, ACN-apparatuur of Apparatuur voor Internetpakket voor zakelijke doeleinden gebruikt.
14. U bent verantwoordelijk voor de garantie dat uitsluitend personen aan wie u toestemming verleent, uw ACN-diensten, ACN-apparatuur of Apparatuur voor Internetpakket gebruiken. U dient ACN te informeren indien u met reden gelooft dat uw ACN-diensten, ACN-apparatuur of Apparatuur voor Internetpakket worden gebruikt op ongeautoriseerde of frauduleuze wijze of indien uw ACN-apparatuur en/of Apparatuur voor Internetpakket wordt gestolen. U bent verantwoordelijk voor het gehele gebruik van ACN-diensten tenzij u een dergelijke mededeling doet.
15. U mag ACN-diensten, ACN-apparatuur en/of Apparatuur voor Internetpakket niet doorverkopen of gebruiken op commerciële basis, waaronder voor teleshopping, operatoractiviteiten, telemarketingbureaus, aanbieders van prepaidkaarten en callcenteractiviteiten.
16. Uw gebruik van ACN-diensten, ACN-apparatuur en/of Apparatuur voor Internetpakket moet voldoen aan onze Bepalingen voor Aanvaardbaar Gebruik. U mag ACN-diensten, ACN-apparatuur en/of Apparatuur voor Internetpakket niet gebruiken (a) voor het verzenden van materiaal dat lasterlijk, beledigend, kwetsend, obscene of bedreigend is; (b) voor ongepaste, immorele, frauduleuze of illegale doeleinden; (c) op een wijze die inbreuk pleegt op de rechten van enig ander persoon; (d) voor het voeren van beledigende, onfatsoenlijke, bedreigende, hinderlijke of bedrieglijke telefoongesprekken;

of (e) op een wijze die ACN-diensten, ACN-apparatuur of Apparatuur voor Internetpakket zou kunnen beschadigen of ondermijnen.

17. Indien u het vastelijabonnement of het Internetpakket aanschafft, gaat u ermee akkoord dat u geen apparatuur aansluit die schade aan het telecomnetwerk zou kunnen berokkenen. U stemt er tevens mee in dat u zonder toestemming van ACN geen apparatuur op het netwerk aansluit die geen gebruik maakt van de hoofdtelefoonaansluiting (ISRA-punt) zoals geleverd door KPN.

### **Verplichtingen van ACN**

18. ACN zal ACN-diensten en ACN-apparatuur leveren binnen dertig (30) dagen na de datum waarop wij uw aanbod accepteren om een overeenkomst te sluiten. Alleen voor digitale telefonie geldt dat ACN digitale telefonie levert binnen 30 dagen na de datum van ontvangst van ACN-apparatuur door de klant. U heeft het recht om deze overeenkomst te beëindigen indien ACN ACN-diensten of ACN-apparatuur niet binnen 30 dagen levert als gevolg van een fout van ons, tenzij u een latere leveringsdatum heeft aangevraagd; op voorwaarde dat u eerst een schriftelijk verzoek indient bij ACN na de 30 dagen waarin u om levering vraagt en ACN nalaat de ACN-diensten of ACN-apparatuur binnen een redelijke tijd na dit verzoek te leveren. Indien een vastelijabonnement of Internetpakket wordt aangesloten, zult u de dienst van uw huidige telefoonaanbieder blijven ontvangen, totdat uw ACN-diensten zijn aangesloten. Indien u het Internetpakket aanschafft en u wilt overstappen van een bestaande aanbieder van breedband- of kabelinternet naar ACN, betekent dit niet dat de overeenkomst met de bestaande aanbieder automatisch eindigt. U bent verantwoordelijk voor het controleren van de procedure voor annulering van de overeenkomst en voor eventuele gevolgen die hieruit kunnen voortvloeien. Om onderbreking van de dienst te voorkomen moet u uw bestaande dienst niet annuleren voordat het Internetpakket is geactiveerd.
19. ACN zal alle redelijke moeite doen om een voortdurende, hoogwaardige dienst aan u te leveren. ACN zal alle storingen met betrekking tot de dienst binnen een redelijke periode trachten te verhelpen. Gebeurtenissen waarover wij geen controle hebben, zoals storingen in de internetverbinding die niet door ons is geleverd, als gevolg van opschorting, beëindiging of blokkering van een breedband- of internetdienst door een breedband- of internetaanbieder, of storingen of overbelasting van het netwerk bij andere telecomaanbieders, stroomstoringen, slecht weer, acties ondernomen door de regering of acties vanwege een arbeidsconflict, of overmacht (bijv. natuurrampen, oorlog, noodsituaties, wijzigingen in de wet- en regelgeving, stakingen, brand, blikseminslag, overstroming of extreme weersomstandigheden) kunnen ons echter belemmeren in de levering van onze ACN-diensten of kunnen een negatieve invloed uitoefenen op de kwaliteit van de dienst. In deze gevallen is ACN niet aansprakelijk voor enige fouten of storingen, en blijft u verantwoordelijk voor betaling voor uw ACN-diensten, tenzij en totdat u de ACN-dienst beëindigt in overeenstemming met de overeenkomst. U stemt er uitdrukkelijk mee in dat ACN niet verplicht is u enige vorm van tegoed of een andere vergoeding in welke vorm dan ook aan te bieden voor een dergelijke onderbreking van de ACN-dienst.
20. Indien de ACN-dienst niet gebruikt kon worden als gevolg van een storing die niet is opgenomen in clausule 19 of clausule 43 en 45 (Opschorting), hebt u recht op een vermindering van de kosten voor de



ACN-dienst. De vermindering zal gelden voor een deel van de kosten die volgens de overeenkomst gedurende deze periode in rekening hadden moeten worden gebracht.

21. Actuele informatie over alle ACN-diensten, ACN-apparatuur en/of Apparatuur voor Internetpakket , inclusief kosten en Algemene Voorwaarden van de dienst, vindt u op het klantportaal. U kunt ook contact opnemen met de klantenservice.

## **Kosten en betaling**

22. U gaat ermee akkoord alle kosten voor de ACN-diensten, ACN-apparatuur en Apparatuur voor Internetpakket te betalen, ongeacht u of iemand anders gebruikmaakt van uw ACN-diensten, ACN-apparatuur of Apparatuur voor Internetpakket. U bent aansprakelijk voor ongeautoriseerd en frauduleus gebruik, tenzij u ACN op de hoogte stelt zoals uiteengezet in clausule 14. U bent verantwoordelijk voor oproepen naar speciale, premium- en internationale nummers, zelfs wanneer u hebt verzocht oproepen naar deze nummers te blokkeren.
23. ACN zal u factureren voor de kosten in overeenstemming met de Prijslijst. Alle kosten zijn inclusief BTW. Wij factureren normaal gesproken maandelijks vooraf voor terugkerende kosten, zoals maandelijks abonnementskosten, en achteraf voor gebruikskosten, zoals gesprekskosten. Gebruikskosten zullen gewoonlijk op uw volgende factuur verschijnen, maar ze kunnen ook op een latere factuur verschijnen voor zover is toegestaan door de wet. Het is mogelijk dat wij gecorrigeerde facturen uitgeven betreffende voorgaande maanden. Mogelijkerwijs factureren wij u vaker dan eenmaal per maand indien bijvoorbeeld uw gebruik hoger is dan normaal.
24. Afhankelijk van de ACN-diensten die u aanschaf zal ACN u een papieren of elektronische factuur sturen. Papieren facturen worden verzonden naar het gebouw, tenzij wij overeenkomen om deze naar een ander adres te sturen. Voor elektronische facturen zal ACN een e-mail sturen naar het e-mailadres dat u opgeeft aan ACN. Hierin informeert ACN u dat uw factuur beschikbaar is op het klantportaal en vindt u een hyperlink naar de factuur. Elektronische facturen worden ondersteund door een elektronisch certificaat om de echtheid van de oorsprong en inhoud ervan te garanderen. Indien ACN elektronische facturen aanbiedt als standaardoptie voor een dienst, zult u schriftelijk een verzoek moeten indienen om papieren facturen aan te vragen. Er worden mogelijk kosten in rekening gebracht voor het verstrekken van papieren facturen. Er zullen mogelijk kosten in rekening worden gebracht (zoals uiteengezet in de Prijslijst) indien u ervoor kiest papieren, gespecificeerde facturen te ontvangen of indien u vraagt om een kopie van een factuur.
25. U dient ons op de hoogte te stellen wanneer uw factuur- of e-mailadres verandert. U kunt uw gegevens wijzigen op het klantportaal of door contact op te nemen met de klantenservice. U bent verantwoordelijk voor facturen die worden verzonden naar uw voorgaande factuur- of e-mailadres, indien u ons niet informeert over de wijziging.
26. U kunt een verzoek indienen voor standaard- of gespecificeerde facturen. Op standaardfacturen ziet u een samenvatting van uw telefoongebruik. Op gespecificeerde facturen ziet u de gegevens van de telefoonnummers die u hebt gebeld, waarbij de laatste 4 cijfers mogelijk worden afgeschermd.

27. U kunt kiezen hoe u uw facturen betaalt, door dit aan te geven op het klantportaal of door contact op te nemen met de klantenservice. De beschikbare betaalmethodes variëren afhankelijk van de ACN-dienst of ACN-apparatuur die u aanschaft. Indien u ervoor hebt gekozen te betalen per creditcard/debitcard of automatische incasso, dan zal uw betaalmethode op uw facturen worden aangegeven. Voor sommige betaalmethodes dienen administratieve kosten betaald te worden (zoals uiteengezet in de Prijslijst).
28. U ontvangt mogelijk een korting indien u betaalt via automatische incasso. Indien u ACN betaalt per creditcard/debitcard of automatische incasso, dan moet u ACN machtigen automatisch een bedrag ten laste van uw creditcard/debitcard of van uw bankrekening te vorderen. Het volledige bedrag van de te betalen kosten zal op uw creditcard of bankrekening in rekening worden gebracht op of vlak na de vervaldatum. U zult een vergoeding moeten betalen (zoals uiteengezet in de Prijslijst) indien uw betaling wordt geweigerd of geannuleerd. ACN zal tevens alle kosten of honoraria die wij moeten betalen als gevolg van een mislukte betaling bij u in rekening brengen.
29. U gaat ermee akkoord alle kosten te betalen op de vervaldatum die op de factuur staat aangegeven. Indien er geen vervaldatum staat aangegeven, dan dient betaling te geschieden dertig (30) dagen na de factuurdatum. Indien u betaalt na de vervaldatum, moet u kosten betalen (zoals uiteengezet in de Prijslijst) om ACN te compenseren voor het niet nakomen van uw verplichting. Een andere mogelijkheid is dat het ACN is toegestaan rente te berekenen op enig openstaand bedrag berekend vanaf de eerste dag na de vervaldatum totdat de betaling volledig is voldaan. ACN zal tevens enige redelijke kosten en honoraria die wij moeten betalen om u onbetaalde rekeningen en vorderingen waarvan de vervaldatum reeds is verstreken te laten betalen op u verhalen, inclusief honoraria van incassobureaus, juridische kosten en advocatenkosten.
30. U bent verantwoordelijk voor alle kosten betreffende technische ondersteuning, waaronder arbeidskosten, materiaal en bezoek van ACN-medewerkers of personeel van derden. U dient mogelijk kosten te betalen indien u een gepland bezoek van een technicus annuleert of mist of indien de technicus uw gebouw niet kan betreden. Kosten voor technische ondersteuning door derden worden bepaald door die derde en die kosten van ACN worden aan u doorberekend.
31. U gaat ermee akkoord dat u ACN schadeloosstelt met betrekking tot alle verliezen, schade, verplichtingen, en kosten die ACN heeft, indien u uw verplichtingen in overeenstemming met de overeenkomst niet nakomt.
32. Indien u van mening bent dat enige kosten onjuist zijn, dan kunt u dit schriftelijk aanvechten door contact op te nemen met de klantenservice. U dient de kosten die niet in twijfel worden getrokken, te betalen. Wij zullen de verlening van onze ACN-diensten aan u niet opschorten of beëindigen terwijl wij een bonafide geschil onderzoeken.
33. Indien u recht hebt op een vergoeding van enige kosten, dan zal de vergoeding eerst worden gebruikt om eventuele openstaande bedragen te betalen en daarna op uw rekening worden bijgeschreven.



Indien u niet langer klant bent, zal ACN een eventuele vergoeding overschrijven naar de door u opgegeven bankrekening.

### **Bepalingen voor aanvaardbaar gebruik**

34. Op het gebruik van de ACN-diensten zijn de Bepalingen voor aanvaardbaar gebruik van toepassing. Wanneer ACN een vermeende schending van de Bepalingen voor Aanvaardbaar gebruik constateert, is het mogelijk dat ACN een onderzoek instelt naar de relevante feiten. Indien ACN een redelijk vermoeden heeft dat er sprake is van fraude of misbruik van de dienst, kan ACN gedurende het onderzoek uw toegang tot de ACN-dienst beperken of opschorten, teneinde eventuele verdere frauduleuze activiteiten of misbruik te voorkomen. Indien ACN bij het onderzoek fraude of misbruik vaststelt, of indien ACN een fraudeclaim ontvangt met betrekking tot het gebruik van de ACN-dienst door u, dan staat het ACN vrij om:

- (a) alle oproepen die van u uitgaan en die beschouwd kunnen worden als fraude of misbruik, te weigeren; en/of
- (b) de verlening van onze ACN-dienst aan u in overeenstemming met deze overeenkomst op te schorten of te beëindigen, niettegenstaande het door ACN voorbehouden recht de acties uit te voeren en de vergoedingen te eisen die juridisch gepast zijn; en/of
- (c) over de vermeende frauduleuze feiten bij de competente openbare organen een klacht in te dienen; en/of door middel van juridische maatregelen die ACN ter beschikking staan de fraude te voorkomen of stoppen.

### **Verzameling en gebruik van**

35. ACN verzamelt, onderhoudt en verwerkt persoonsgegevens, zoals uw naam, adres en geboortedatum (“persoonsgegevens”) en verkeersgegevens op elektronische en niet-elektronische wijze in verband met onze uitvoering van deze overeenkomst, naleving van onze juridische en wettelijke verplichtingen, en andere doeleinden die door de wet zijn toegestaan, zoals (a) de levering van ACN-diensten, ACN-apparatuur en Apparatuur voor Internetpakket aan u; (b) uitvoering in overeenstemming met onze verplichtingen en uitoefening van onze rechten uit hoofde van deze overeenkomst; (c) het nakomen van onze contractuele verplichtingen jegens derden; (d) de juridische, financiële, boekhoudkundige en administratieve functies; en (e) de bescherming van de juridische en contractuele rechten van ACN. U erkent dat het verschaffen van uw persoonsgegevens voor deze doeleinden essentieel is voor de uitvoering van deze overeenkomst door ACN. Indien u uw persoonsgegevens niet verschaft en actueel houdt of indien u uw toestemming voor het gebruiken van uw persoonsgegevens intrekt, is het mogelijk dat ACN geen ACN-diensten aan u verleent. Behalve wat is uiteengezet in deze clausule 35 of voor zover wettelijk is verplicht, zullen uw persoonsgegevens vertrouwelijk worden behandeld.

36. Indien u instemt met het gebruik van uw persoonsgegevens voor advertentie- en marketingactiviteiten, en het aanbieden van andere producten en diensten aan u door ACN en derden, gaat u akkoord met het ontvangen van reclame per post, e-mail of andere media zoals in de TSA is aangegeven. Deze toestemming kan te allen tijde worden ingetrokken door schriftelijk contact op te nemen met ACN Europe B.V., Postbus 90364, 1006 BJ, Amsterdam of door te bellen met 020-896-45-62.

37. ACN kan uw naam, adres en telefoonnummer doorgeven aan uitgevers van algemeen beschikbare telefoonboeken en diensten voor inlichtingen over telefoonnummers, tenzij u ons hebt gevraagd deze informatie niet bekend te maken. Indien wettelijk verplicht kunnen wij deze informatie bekendmaken, zelfs wanneer u ons vraagt dit niet te doen.
38. U gaat er mee akkoord dat ACN mogelijk telefoonoproepen en schriftelijke communicatie (inclusief e-mail) tussen u en ACN controleert, opneemt en archiveert voor trainings-, kwaliteits-, marketing- en juridische en regelgeving betreffende doeleinden.
39. Voor zover is verplicht binnen de omvang van bovenstaande doeleinden voor gegevensverwerking zullen wij uw persoonsgegevens doorgeven aan (a) aan ons gelieerde maatschappijen; (b) onze medewerkers en die van aan ons gelieerde maatschappijen, externe consultants, adviseurs, distributeurs en andere derden; (c) zakelijke partners van ACN; en (d) andere derden zoals wettelijk is toegestaan. U erkent dat sommige ontvangers zich in landen kunnen bevinden buiten de Europese Unie, zoals de Verenigde Staten. Wij zullen ervoor zorgen dat iedere overdracht van deze aard voldoet aan de van toepassing zijnde wet op bescherming van persoonsgegevens.
40. U gaat ermee akkoord dat ACN uw persoonsgegevens en uw accountgeschiedenis bekend kan maken aan kredietregistratiebureaus. Deze informatie zal worden onderhouden door deze externe bureaus en mag door hen en derden worden gebruikt ter controle van uw kredietwaardigheid en voor andere doeleinden.
41. U gaat ermee akkoord dat ACN uw persoonsgegevens en uw accountgeschiedenis bekend kan maken aan kredietregistratie- of fraudepreventiebureaus, die deze informatie mogelijk bewaren en bekendmaken aan derden met als doel kredietrisico te beoordelen, fraude te voorkomen en debiteuren op te sporen.
42. U kunt uw persoonsgegevens controleren, corrigeren en verwijderen door een schriftelijk verzoek te sturen naar de klantenservice. U gaat ermee akkoord dat u uw persoonsgegevens, indien deze zijn gewijzigd, bijwerkt via het klantportaal of door contact op te nemen met de klantenservice.

### **Opschorting en beëindiging van dienst vanwege wanbetaling**

43. Indien u uw factuur niet voor de vervaldatum betaalt, zal ACN per post, e-mail of telefonisch contact met u opnemen om u eraan te herinneren dat u verplicht bent te betalen. Indien u de factuur niet binnen de gestelde termijn die in de herinnering is aangegeven, betaalt, kan ACN de verlening van onze ACN-dienst aan u opschorten. Indien u niet vóór de datum die in de tweede herinnering staat genoemd, betaalt, is het mogelijk dat ACN de overeenkomst direct beëindigt.
44. ACN is niet aansprakelijk voor enige verliezen of schade voortvloeiende uit eventuele opschorting of beëindiging in overeenstemming met clause 43.

### **Opschorting van dienst**

45. ACN kan de ACN-dienst vanwege wanbetaling opschorten zoals uiteengezet in clausule 43.
46. ACN kan direct en zonder voorafgaande mededeling de verlening van ACN-diensten opschorten of deze overeenkomst beëindigen jegens u indien (a) u een essentiële bepaling van deze overeenkomst schendt of in het geval van herhaalde schending van bepalingen, waarbij herhaalde schending betekent drie (3) keer of vaker binnen een periode van zes maanden; (b) u stappen onderneemt richting faillissement, reorganisatie of insolventie of wanneer dergelijke stappen jegens u worden ondernomen; (c) u zich bezighoudt met activiteiten die de stabiliteit, beveiliging of operabiliteit van de ACN-diensten in gevaar brengen, de Bepalingen voor Aanvaardbaar Gebruik schenden, of kunnen wijzen op misbruik, fraude, of ongewoon of buitensporig gebruik; (d) ACN fraude van een derde vermoedt; (e) verplicht is als gevolg van een bevel, instructie of verzoek van een overheidsinstantie; of (f) ACN niet in staat is de ACN-diensten aan te bieden vanwege omstandigheden waarop het bedrijf geen invloed heeft.
47. Indien de verlening van onze ACN-diensten aan u wordt opgeschort, zult u niet in staat zijn anderen te bellen, behalve oproepen hulpdiensten en bepaalde andere nummers. Voor CPS, en het Internetpakket, zult u inkomende oproepen blijven ontvangen; inkomende oproepen die u ontvangt bij digitale telefonie en het vastlijnabonnement worden geblokkeerd. Indien u het vastlijnabonnement of Internetpakket van ACN aanschaft, heeft dit mogelijk ook gevolgen voor diensten van andere telecomaandieners die afhankelijk zijn van een vaste telefoonlijn, zoals huisbeveiligingssystemen en internet toegang via inbellen.
48. Indien de verlening van onze ACN-diensten aan u wordt opgeschort, zult u niet in staat zijn anderen te bellen, behalve oproepen hulpdiensten en bepaalde andere nummers. Voor CPS, en het Internetpakket, zult u inkomende oproepen blijven ontvangen; inkomende oproepen die u ontvangt bij digitale telefonie en het vastlijnabonnement worden geblokkeerd.  
Indien u het vastlijnabonnement of Internetpakket van ACN aanschaft, heeft dit mogelijk ook gevolgen voor diensten van andere telecomaandieners die afhankelijk zijn van een vaste telefoonlijn, zoals huisbeveiligingssystemen en internet toegang via inbellen.
49. Indien de verlening van onze ACN-diensten aan u is opgeschort als gevolg van uw acties of nalatigheid, gaat u ermee akkoord (a) alle kosten te betalen gedurende de opschortingsperiode; (b) aan ACN alle honoraria en kosten te vergoeden die ACN heeft moeten betalen als gevolg van de opschorting en eventuele heraanluiting; en (c) dat ACN niet verantwoordelijk is voor eventuele verliezen die u mogelijk lijdt.
50. Opschorting van de verlening van ACN-diensten door ACN weerhoudt ACN er niet van om deze overeenkomst alsnog te beëindigen in overeenstemming met clausule 57.

## **Beëindiging van deze overeenkomst**

### **Uw recht om deze overeenkomst te herroepen**

51. U mag deze overeenkomst binnen 14 dagen na de Ingangsdatum, zoals vermeld in clause 3 (“Herroepingstermijn”), zonder opgave van reden herroepen. Indien u ACN-apparatuur heeft gekocht, mag u deze overeenkomst herroepen binnen 14 dagen na ontvangst van de ACN-apparatuur. Het vastelijabonnement van ACN wordt uitsluitend in combinatie met CPS aangeboden; het is dus niet mogelijk CPS te herroepen en het vastelijabonnement van ACN te behouden.
52. Om uw herroepingsrecht uit te oefenen dient u óf het ingevulde Modelformulier voor herroeping, dat beschikbaar is op het klantportaal, of andere schriftelijke communicatie naar ACN te sturen, óf naar de klantenservice te bellen en uw herroeping schriftelijk te bevestigen.
53. Indien u uw herroepingsrecht uitoefent, zullen wij alle betalingen die van u zijn ontvangen, terugbetalen, inclusief de kosten van levering van door u aangeschafte ACN-apparatuur. Dit zal gebeuren binnen 14 dagen vanaf de datum waarop u ons heeft geïnformeerd over uw beslissing om deze overeenkomst te herroepen. ACN zal u terugbetalen door middel van dezelfde betaalmethode die u heeft gebruikt om ons te betalen, tenzij anders overeengekomen.
54. Indien u ACN-apparatuur heeft gekocht, dan dient u dit op eigen kosten binnen 14 dagen na uitoefening van uw herroepingsrecht te retourneren aan ACN om een vergoeding te verkrijgen, tenzij ACN u op een andere wijze instrueert. Wij mogen de vergoeding weigeren totdat wij de ACN-apparatuur hebben ontvangen of totdat u bewijs levert dat u het naar ons heeft verzonden. ACN-apparatuur dient geretourneerd te worden in de oorspronkelijke verpakking, onbeschadigd en met de originele onderdelen. Indien u de ACN-apparatuur beschadigt of verzuimt te retourneren, dan zult u de volledige verkoopprijs zoals deze is vermeld in de prijslijst, moeten betalen.
55. Indien u ons heeft verzocht te beginnen met de levering van uw ACN-diensten gedurende de herroepingstermijn en wij zijn begonnen met de levering van de aangevraagde ACN-diensten, dan kunt u nog steeds uw herroepingsrecht uitoefenen. Echter, u bent dan verplicht ons een bedrag te betalen dat in verhouding staat tot de diensten die aan u zijn geleverd, totdat u ons op de hoogte stelt van uw herroeping.

### **Beëindiging door u**

56. Nadat de herroepingstermijn is afgelopen, kunt u deze overeenkomst op ieder moment beëindigen door dit schriftelijk mede te delen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen of door te bellen naar de klantenservice en uw beëindiging schriftelijk te bevestigen. Indien u ACN telefonisch informeert over uw wens deze Overeenkomst te beëindigen, bent u verplicht om uw beëindiging schriftelijk te bevestigen. Indien u gedurende de initiële periode beëindigt, dan bent u mogelijk verplicht ACN een vergoeding te betalen zoals uiteengezet in clause 59.

### **Beëindiging door ACN**

57. ACN kan deze overeenkomst beëindigen op grond van clause 43 indien u nalaat een factuur te betalen. ACN kan deze overeenkomst op ieder ander moment om welke reden dan ook beëindigen door u een schriftelijke mededeling te sturen met inachtneming van een termijn van 30 (dertig) dagen.

## **Gevolgen van beëindiging**

58. Beëindiging van deze overeenkomst heeft tot gevolg dat uw ACN-diensten worden afgesloten. Indien u CPS van ACN ontvangt, zult u niet in staat zijn anderen te bellen, behalve hulpdiensten en bepaalde andere nummers. U zult in staat zijn oproepen te ontvangen. Indien u digitale telefonie, het vastelijabonnement of het Internetpakket van ACN ontvangt, kunt u niet bellen of gebeld worden. Indien u het vastelijabonnement of Internetpakket van ACN ontvangt, is het mogelijk dat ook diensten van andere telecomaانبieders die afhankelijk zijn van een vaste telefoonlijn, zoals internettoegang via inbellen en huisbeveiligingssystemen, niet functioneren. Het is bovendien mogelijk dat u uw telefoonnummer verliest en het niet terug kunt krijgen.
59. Bij beëindiging zal ACN u een laatste factuur sturen. U gaat ermee akkoord alle kosten te betalen tot en met de datum van beëindiging. Indien u beëindigt gedurende de initiële periode, gaat u ermee akkoord ACN een vergoeding te betalen voor vroege beëindiging. Deze kan bestaan uit (a) alle resterende kosten voor ACN-apparatuur; (b) alle resterende maandelijkse terugkerende kosten tot en met het einde van de initiële periode; en (c) alle annuleerbare kosten (zoals activeringskosten) of kortingen die u hebt ontvangen voor de geannuleerde ACN-dienst, teneinde ACN in een situatie te brengen waarin het bedrijf zich had bevonden als de overeenkomst was voltooid voor de initiële periode. Kosten voor vroege beëindiging variëren afhankelijk van uw ACN-dienst. Raadpleeg de Prijslijst voor meer informatie. Indien u een vergoeding verschuldigd bent, zal ACN dat bedrag aftrekken van het bedrag dat u moet betalen uit hoofde van deze overeenkomst.

## **Wijzigingen in deze overeenkomst**

### **Wijzigingen door ACN**

60. Van tijd tot tijd moeten wij of andere operators de ACN-diensten mogelijk onderbreken. Indien dit gebeurt, zullen wij de ACN-diensten zo spoedig mogelijk herstellen.
61. ACN kan de voorwaarden van deze overeenkomst wijzigen door u op de hoogte te stellen van de wijziging. Indien mogelijk zal ACN u vooraf van een eventuele wijziging op de hoogte stellen. ACN kan zonder kennisgeving wijzigingen doorvoeren om te voldoen aan juridische of de regelgeving betreffende voorwaarden. Indien het waarschijnlijk is dat een wijziging (behalve wijzigingen die door de wet worden voorgeschreven) een materieel nadeel voor u oplevert, dan zal ACN u ten minste één maand van tevoren op de hoogte brengen van een dergelijke wijziging en hebt u het recht deze overeenkomst te beëindigen zonder betaling van boetes of annuleringskosten. Indien u ACN-diensten na de wijziging in de voorwaarden van deze overeenkomst blijft gebruiken, wordt u geacht de wijziging te hebben geaccepteerd.
62. Wijzigingen in de kosten zullen pas van toepassing zijn nadat de klant op de hoogte is gebracht, hetzij in schriftelijke vorm hetzij in elektronische vorm. Indien en wanneer wij daartoe wettelijk verplicht zijn, zullen wij uitsluitend wijzigingen aanbrengen in de kosten op voorwaarde dat wij u tijdig hebben

geïnformeerd over uw wettelijke rechten om de overeenkomst te beëindigen en u hebt nagelaten dit te doen binnen het tijdsbestek dat wij bij u hebben aangegeven.

63. ACN kan in alle redelijkheid zelf besluiten uw belpakket te wijzigen op basis van uw gebruik van ACN-diensten of om andere redenen. ACN zal een dergelijke wijziging mededelen met gegevens van uw nieuwe belpakket. Tenzij de wijziging van uw belpakket in uw voordeel is, hebt u het recht de overeenkomst te beëindigen.
64. Het is niet mogelijk alleen te kiezen voor een vastelijnabonnement. Indien ACN ontdekt dat een klant met vastelijnabonnement en CPS CPS-diensten afneemt bij een andere aanbieder, heeft ACN het recht het vastelijnabonnement aan u te blijven aanbieden maar de kosten ervan te verhogen. U zult hiervan een kennisgeving ontvangen en het nieuwe tarief gaat in op het moment van deze kennisgeving.
65. ACN en haar contractpartijen hebben het recht de eigenschappen of technische infrastructuur te wijzigen van de gecontracteerde diensten. ACN en contractpartijen doen er alles aan om deze wijzigingen aan te brengen zonder de alledaagse gebruikerservaring te wijzigen of nieuwe eisen te stellen aan de apparatuur van de klanten. Indien mogelijk zal ACN u vooraf van een eventuele wijziging op de hoogte stellen. ACN kan zonder kennisgeving wijzigingen doorvoeren om te voldoen aan juridische of regelgevende voorwaarden. Indien het waarschijnlijk is dat een wijziging (behalve wijzigingen die door de wet worden voorgeschreven) een materieel nadeel voor u oplevert, dan heeft u het recht deze overeenkomst te beëindigen zonder betaling van boetes of annuleringskosten door ACN binnen tien (10) dagen na ontvangst van de kennisgeving schriftelijk te informeren. Indien u ACN-diensten na deze periode blijft gebruiken, wordt u geacht de wijziging te hebben geaccepteerd.

### **Wijzigingen door u**

66. U kunt uw ACN-diensten wijzigen op het klantportaal of door contact op te nemen met de klantenservice. Wij zullen u informeren over eventuele wijzigingen in de kosten die uit de wijziging voortvloeien. U bent mogelijk verplicht een nieuwe overeenkomst te sluiten met een nieuwe initiële periode en mogelijk verplicht kosten te betalen indien u ACN-diensten toevoegt of wanneer u van belpakket wijzigt. Raadpleeg de Prijslijst voor meer informatie. ACN kan uw verzoek om ACN-diensten toe te voegen weigeren indien u nog bedragen aan ACN verschuldigd bent. U dient mogelijk een vergoeding te betalen in overeenstemming met clause 59 indien u een ACN-dienst verwijdert gedurende de initiële periode.
67. ACN bepaalt samen met u wanneer de ACN-diensten zullen worden verhuist. Indien de ACN-dienst wordt geleverd maar niet actief is op het overeengekomen tijdstip, dan is ACN niet verplicht u enige schadevergoeding te betalen. In dat geval zal een nieuw tijdstip worden overeengekomen voor het verhuizen van de ACN-dienst. De overeenkomst loopt door vóór, tijdens en na de verhuizing. U blijft verplicht compensatie te betalen zoals uiteengezet in clause 23. U dient mogelijk kosten te betalen (zoals uiteengezet in de Prijslijst) om uw ACN-diensten te verhuizen.

### **Aansprakelijkheidsbeperking**



68. De aansprakelijkheid van ACN is beperkt tot directe schade. ACN is niet aansprakelijk voor schade die u mogelijk lijdt voortvloeiende uit nalatigheid, contractbreuk, onjuiste voorstelling, verlies of niet-beschikbaarheid van ACN-diensten, of andere redenen; voor verlies van winst, verkoop, omzet, overeenkomsten of klanten, reputatieschade, verlies van of schade aan software, gegevens, informatie, computer of andere apparatuur, verloren bestuurs- of personeelstijd, indirecte of gevolgschade, of enige andere schade die in redelijkheid niet door ACN kon worden voorzien. ACN-diensten zijn bedoeld voor persoonlijk gebruik en wij zijn niet aansprakelijk voor schade indien u ACN-diensten voor zakelijke doeleinden gebruikt. ACN is niet aansprakelijk voor het uitvoeren van informatiediensten buiten het genoemde in artikel 6:196c van het Burgerlijk Wetboek.
69. ACN treft geen aansprakelijkheid indien u (a) de ACN-diensten, ACN-apparatuur of Apparatuur voor Internetpakket gebruikt in strijd met deze overeenkomst of de Bepalingen voor Aanvaardbaar gebruik; (b) de ACN-diensten, ACN-apparatuur of Apparatuur voor Internetpakket aanpast; of (c) de ACN-diensten, ACN-apparatuur of Apparatuur voor Internetpakket gebruikt onder abnormale of incorrecte gebruiksomstandigheden.
70. Vergoeding van directe schade voortvloeiende uit de overeenkomst is beperkt tot maximaal het nettobedrag van de laatste door de klant betaalde factuur.
71. Niets in clausule 68 tot en met 72 beperkt ACN's aansprakelijkheid voor schade die als gevolg van ACN's grove nalatigheid of opzet/bewuste roekeloosheid is ontstaan.
72. Daar ACN niet de eigenaar is van telefoonlijnen, switches, enz., is ACN niet verantwoordelijk voor de reparatie en onderhoud, enz., van dergelijke faciliteiten. Dit blijft de volledige verantwoordelijkheid van de huidige telecomaandbieder die wordt gebruikt.

### **Overige zaken die u dient te weten**

73. In overeenstemming met de WEEE-richtlijn van de Europese Unie met betrekking tot afgedankte elektrische en elektronische apparatuur dient ACN-apparatuur niet verwijderd te worden samen met ongescheiden afval. Er kunnen namelijk gevaarlijke stoffen in elektronische apparatuur aanwezig zijn die gevolgen kunnen hebben voor de omgeving en gezondheid. U wordt verzocht contact op te nemen met de klantenservice voor meer informatie over beschikbare methodes voor inzameling.
74. Naast de Algemene Voorwaarden zijn de 'Algemene voorwaarden Geschillencommissie' van de Nederlandse Vereniging Directe Verkoop (VDV) (de "VDV-voorwaarden") van toepassing, voor zover deze niet in strijd zijn met deze Algemene Voorwaarden. De VDV-voorwaarden kunnen worden bekeken en opgeslagen vanaf de website van de VDV: [www.directeverkoop.nl/algemenevoorwaarden.php](http://www.directeverkoop.nl/algemenevoorwaarden.php).
75. Indien u het oneens bent met kosten of enig ander aspect van uw ACN-dienst, dient u contact op te nemen met de klantenservice. ACN zal trachten ieder geschil dat u mogelijk hebt met ons op te lossen.

76. Indien wij het geschil niet kunnen oplossen, kunt u contact opnemen met de Geschillencommissie Telecommunicatie via postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien u uw klacht eerst schriftelijk aan ACN hebt voorgelegd. ACN zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zult u binnen die termijn schriftelijk kenbaar worden gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan u wordt medegedeeld. Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van ACN, dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop ACN had moeten reageren, kunt u het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.
77. Wanneer u een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is ACN aan deze keuze gebonden. Indien ACN dit wil doen, moet het bedrijf u schriftelijk vragen u binnen 5 weken uit te spreken of u daarmee akkoord gaat. ACN dient daarbij aan te kondigen dat het bedrijf zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van zijn reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de geschillencommissie zijn bindend. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
78. U kunt gebruikmaken van de geschillenprocedure beschreven in clause 71 en 72 of die in de VDV-voorwaarden, maar niet van beide.
79. Als u uw product of dienst online heeft gekocht, kunt u voor het oplossen van uw kwestie de Online Dispute Resolution (“ODR”) gebruiken. Het ODR-platform wordt beheerd door de Europese Commissie en in alle talen van de EU beschikbaar. Informatie over het indienen van klachten kunt u op [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr) aantreffen. Als u kiest om het ODR-platform te gebruiken, gebruik [nederland.digitaal@myacn.nl](mailto:nederland.digitaal@myacn.nl) klantenservice e-mailadres als referentie.
80. Op deze overeenkomst en alle rechten en verplichtingen die hieruit voortvloeien is het Nederlands recht van toepassing. U gaat ermee akkoord dat u u onderwerpt aan het oordeel van de rechtbanken in Nederland voor het oplossen van alle geschillen die uit deze overeenkomst voortvloeien.
81. Wanneer een van de partijen nalaat om enig recht uit te oefenen, bevoegdheid te gebruiken of verhaalsmogelijkheid te benutten uit hoofde van deze overeenkomst, kan zulks niet worden beschouwd als een verklaring van afstand.
82. Deze overeenkomst is persoonlijk voor u bedoeld en mag niet door u aan derden worden toegewezen. Tenzij dat uitdrukkelijk is bepaald, worden er in deze overeenkomst geen rechten voor derden gecreëerd. ACN kan instructies aannemen met betrekking tot uw account van ieder persoon die naar onze indruk met uw toestemming handelt. ACN kan deze overeenkomst toewijzen zoals door de wet is toegestaan.
83. Indien een bepaling uit deze overeenkomst wordt beschouwd als onwettig, ongeldig of niet afdwingbaar dan zullen de resterende bepalingen in deze overeenkomst van kracht blijven.



## **Aanvullende algemene voorwaarden digitale telefonie**

Deze Aanvullende Algemene Voorwaarden voor digitale telefonie zijn van toepassing op de levering door ACN van digitale telefonie en de daarbij behorende ACN-apparatuur, indien van toepassing. Deze Aanvullende Algemene Voorwaarden voor digitale telefonie zijn een aanvulling op de Algemene Voorwaarden van ACN. Ingeval deze Aanvullende Algemene Voorwaarden voor digitale telefonie in strijd zijn met de Algemene Voorwaarden, prevaleren de bepalingen van dit document.

### **Algemene bepalingen voor gebruik van digitale telefonie**

1. Digitale telefonie van ACN werkt uitsluitend met ACN-beeldtelefoons of ACN-telefoonadapters voor digitale telefonie die in Europa worden aangeschaft of via de ACN Companion-app op uw mobiele apparaat. U kunt ACN-apparatuur gebruiken die is aangeschaft bij ACN of een andere persoon. ACN-apparatuur werkt mogelijk niet met andere telefoondiensten.
2. Voor digitale telefonie is voor het gebruik van ACN-apparatuur een internetverbinding vereist en een continue stroomtoevoer. Informatie over de vereisten met betrekking tot de internetsnelheid voor digitale telefonie kan worden gevonden op het klantportaal. Alle abonnements- en gebruikskosten die door uw internetprovider in rekening worden gebracht komen bovenop de kosten van ACN voor uw digitale telefonie en zijn geheel voor uw eigen verantwoordelijkheid. Gebruik van digitale telefonie kan resulteren in gebruikskosten die door uw internetprovider in rekening worden gebracht.
3. Digitale telefonie wordt aangeboden als extra telefoonlijn en is niet bedoeld als vervanging voor de telefoondienst voor uw vaste lijn. Digitale telefonie ondersteunt geen faxtransmissie, alarm- en beveiligingssystemen, systemen voor credit/debitcard- en contante betalingen, geldautomaten, of andere diensten die een telefoonverbinding via een vaste lijn vereisen. Oproepen naar sommige speciale nummers, premiumnummers, diensten voor inlichtingen en bepaalde internationale nummers zijn mogelijk niet toegestaan..
4. Digitale telefonie kan worden gebruikt op andere locaties dan het gebouw (het zogenoemde “nomadische gebruik”) indien dat wettelijk is toegestaan en onder voorwaarde dat u een internetverbinding heeft en het gebruik van digitale telefonie niet is geblokkeerd. Indien u digitale telefonie gebruikt op een andere locatie dan het gebouw, dan dient u ACN hiervan op de hoogte te stellen zoals uiteengezet in clause 11 hieronder. Wij kunnen niet garanderen dat digitale telefonie normaal zal functioneren, zelfs als de locatie in onze systemen is geüpdatet. Wanneer u digitale telefonie gebruikt via de ACN Companion-app op een andere locatie dan het Gebouw gaat u ermee akkoord dat niet alle functies van digitale telefonie beschikbaar zullen zijn. ACN kan geen klant- of technische ondersteuning verlenen indien u digitale telefonie of ACN-apparatuur gebruikt in andere landen of locaties dan die waarin ACN of haar gelieerde maatschappijen actief mogen zijn. Uw gebruik van digitale telefonie op zulke locaties is geheel voor eigen risico.
5. Er mag op geen enkel moment meer dan één verbinding voor digitale telefonie actief zijn, tenzij u meer dan één dienst voor digitale telefonie hebt besteld.

## Levering van ACN-apparatuur en digitale telefonie

6. ACN zal ACN-apparatuur leveren aan het gebouw binnen 30 dagen na acceptatie van uw bestelling. Indien de door u gekozen ACN-apparatuur niet beschikbaar is, zullen wij u informeren dat u alternatieve ACN-apparatuur kunt selecteren (prijzen voor ACN-apparatuur variëren) of deze overeenkomst kunt beëindigen. Indien u deze overeenkomst beëindigt in overeenstemming met clausule 51 van de Algemene Voorwaarden, zal ACN alle betaalde bedragen vergoeden.
7. ACN behoudt het eigendom van ACN-apparatuur totdat deze aan u is geleverd en u er volledig voor hebt betaald. Zodra ACN-apparatuur is geleverd aan uw gebouw, bent u verantwoordelijk voor enige schade of verlies ervan. Voordat u hebt betaald voor uw ACN-apparatuur, mag u deze niet verkopen aan of overdragen op een andere persoon.
8. Zodra uw overeenkomst voor digitale telefonie wordt geaccepteerd, zal ACN u voorzien van een telefoonnummer om telefoongesprekken te voeren. Afhankelijk van uw serviceadres, technische specificaties en wettelijke vereisten, zal ACN een geografisch of niet-geografisch nummer verlenen. In sommige gevallen is het mogelijk uw huidige telefoonnummer te blijven gebruiken met de digitale telefonie.

## Installatie van ACN-apparatuur en digitale telefonie van ACN

9. U dient de ACN-apparatuur en digitale telefonie van ACN te installeren volgens de instructies die bij uw ACN-apparatuur zijn meegeleverd. ACN is niet aansprakelijk voor het niet of onjuist functioneren van ACN-apparatuur of de beschikbaarheid van digitale telefonie indien u de ACN-apparatuur onjuist installeert of indien het probleem wordt veroorzaakt door een dienst of door apparatuur die door u of een andere telecomleverancier wordt geleverd.
10. Wanneer u van plan bent om digitale telefonie te gebruiken via de ACN Companion-app gaat u ermee akkoord de applicatie te downloaden en te installeren volgens de instructies van ACN. De ACN Companion-app is momenteel beschikbaar voor mobiele apparaten met Android (versie 4.1 en hoger) en iOS (versie 9 of hoger). Bekijk het document [Compatibele apparaten voor de ACN Companion-app](#) voor meer details over systeemvereisten en apparaten die worden ondersteund door de ACN Companion-app. ACN is niet aansprakelijk voor de beschikbaarheid van digitale telefonie wanneer u een mobiel apparaat gebruikt dat niet voldoet aan de bovenstaande technische vereisten of wanneer u de applicatie niet downloadt en installeert.

## Noodoproepen

11. Het is met digitale telefonie mogelijk nummers van hulpdiensten zoals 112 te bellen. Voor toegang tot hulpdiensten kunnen echter beperkingen gelden die mogelijk niet van toepassing zijn op telefoons met een vaste lijn. Oproepen naar hulpdiensten kunnen mislukken indien uw internetverbinding niet beschikbaar is of indien er een stroomstoring is. De leveranciers van hulpdiensten zijn mogelijk niet in staat u automatisch te lokaliseren indien u hen via digitale telefonie belt. U gaat ermee akkoord dat u ACN het adres verschaft waarop u uw ACN-apparatuur gebruikt, zodat locatiegegevens aan de



hulpdiensten kunnen worden verstrekt. Indien u digitale telefonie op een andere locatie gebruikt, dient u uw locatiegegevens bij ACN bij te werken. Indien u uw locatiegegevens niet bijwerkt, kunnen de gegevens die aan de hulpdiensten worden verstrekt onjuist zijn.

12. Wanneer u digitale telefonie gebruikt via de ACN Companion-app op een andere locatie dan het Gebouw gaat u ermee akkoord dat noodfuncties niet beschikbaar kunnen zijn door netwerkbeporingen. Maak in die gevallen gebruik van uw netwerkprovider om te bellen naar alarmnummers. ACN is niet aansprakelijk voor het niet beschikbaar zijn van de nooddiensten.
13. ACN is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade, waaronder gevolgschade, voortvloeiende uit het niet tot stand komen, niet functioneren of onderbreking van oproepen naar hulpdiensten via digitale telefonie, of voor de juistheid van locatiegegevens die aan de hulpdiensten worden verstrekt.
14. ACN raadt u aan bewoners, gasten en anderen die mogelijk aanwezig zijn op het adres, te informeren dat zij voor oproepen naar hulpdiensten misschien een andere telefoondienst moeten gebruiken omdat dergelijke oproepen mogelijk niet altijd door digitale telefonie worden ondersteund. Indien digitale telefonie wordt gebruikt voor noodoproepen, is het mogelijk dat de hulpdienst niet automatisch in staat is de beller te lokaliseren. ACN adviseert dat de beller de hulpdienst duidelijk informeert over zijn of haar locatie.

## Kosten en betaling

15. U zult elektronische facturen ontvangen voor uw digitale telefonie en ACN-apparatuur in overeenstemming met de procedure beschreven in clause 24 van de Algemene Voorwaarden. Elektronische facturen zijn 24 uur per dag en 7 dagen in de week beschikbaar op het klantportaal. Elektronische facturen worden ondersteund door een elektronisch certificaat om de echtheid van de oorsprong en inhoud ervan te garanderen. ACN verstrekt geen papieren facturen voor digitale telefonie of ACN-apparatuur. Indien u papieren facturen wenst te ontvangen op het adres dat in de bestelling online is opgegeven, dient u dit expliciet schriftelijk aan te vragen. Hiervoor kunnen extra kosten in rekening worden gebracht.
16. Indien u ACN-apparatuur aanschaft, dient u het volledige bedrag van de ACN-apparatuur te voldoen voordat uw aanbod om een overeenkomst te sluiten zal worden geaccepteerd. ACN zal uw betaling verwerken wanneer de ACN-apparatuur wordt verzonden en zal u per e-mail informeren dat uw factuur beschikbaar is op het klantportaal. Indien u aanvullende ACN-apparatuur wenst aan te schaffen, zal dit op de volgende maandelijkse factuur in rekening worden gebracht. Indien uw betaling wordt geweigerd of geannuleerd, zal ACN proberen contact met u op te nemen voor een andere vorm van betaling. Indien u geen andere vorm van betaling opgeeft, kan ACN de verzending van ACN-apparatuur opschorten of deze overeenkomst beëindigen. Indien verzending reeds heeft plaatsgevonden, dient u de ACN-apparatuur op eigen kosten te retourneren, tenzij u deze overeenkomst hebt beëindigd in overeenstemming met clause 51 en 54 van de Algemene Voorwaarden.
17. Indien u een factuur niet op tijd betaalt en deze (of een deel ervan) nog steeds niet betaalt binnen de termijn die staat aangegeven op de betalingsherinnering van ACN, behoudt ACN zich het recht voor de levering van digitale telefonie waarop het openstaande bedrag betrekking heeft, direct op te schorten.



Indien u - na deze opschorting - binnen een extra tien (10) dagen na ontvangst van een tweede betalingsherinnering nog steeds nalaat te betalen, behoudt ACN zich het recht voor deze overeenkomst te beëindigen.

### **Onderbreking van dienst**

18. In het geval van geplande onderbrekingen in digitale telefonie als gevolg van software-, apparatuur- of netwerkupgrades, zal ACN u vooraf informeren over deze onderbreking in de levering van de dienst door een mededeling te plaatsen op het klantportaal. ACN zal trachten dergelijke onderbrekingen te plannen op tijden die voor u minder nadelig zijn. Indien digitale telefonie niet kon worden gebruikt als gevolg van een fout van ACN, hebt u recht op een vermindering van de kosten voor dat deel van de maand waarin u niet in staat was gebruik te maken van digitale telefonie. De vermindering zal gelden voor een deel van de kosten die volgens de overeenkomst gedurende deze periode in rekening hadden moeten worden gebracht.





## **Aanvullende Algemene Voorwaarden Internetpakket**

Deze Aanvullende Algemene Voorwaarden voor het Internetpakket zijn van toepassing op de levering door ACN van de internet- en spraakdienst die deel uitmaken van het Internetpakket en de bijbehorende Apparatuur voor Internetpakket . Deze Aanvullende Algemene Voorwaarden voor het Internetpakket zijn een aanvulling op de Algemene Voorwaarden van ACN. Ingeval deze Aanvullende Algemene Voorwaarden voor het Internetpakket in strijd zijn met de Algemene Voorwaarden, dan zal dit document prevaleren.

### **Algemene bepalingen voor gebruik van het Internetpakket**

1. Het Internetpakket werkt uitsluitend met Apparatuur voor Internetpakket .
2. Indien u momenteel internet ontvangt via een andere aanbieder, kunt u ons verzoeken het Internetpakket te leveren op een toekomstige datum tot 60 dagen na de effectieve besteldatum. Indien u geen opleverdatum opgeeft, zal het Internetpakket worden geleverd door ACN zoals uiteengezet in clausule 18 van de Algemene Voorwaarden.
3. De downstream- en upstreamsnelheden zijn maximumsnelheden en worden niet gegarandeerd.
4. ACN zal u een tijdelijk IP-adres verschaffen voor uw persoonlijke gebruik met het Internetpakket. Het IP-adres kan per sessie verschillen en mag niet door derden worden gebruikt. ACN behoudt zich alle rechten tot het IP-adres voor, behalve het recht tot gebruik.
5. Het Internetpakket ondersteunt geen faxtransmissie, alarm- en beveiligingssytemen, systemen voor creditcard- en contante betalingen, geldautomaten, of andere diensten die een vaste telefoonverbinding vereisen. Oproepen naar sommige speciale nummers, premiumnummers, inlichtingendiensten en bepaalde internationale nummers zijn mogelijk niet toegestaan. U vindt een overzicht van geblokkeerde nummers op het klantportaal.
6. Het Internetpakket kan niet worden gebruikt op andere locaties dan het gebouw dat wordt opgegeven als serviceadres op het moment van bestellen. Indien u de dienst wilt verhuizen, kunt u een verhuisverzoek indienen zoals bedoeld in clausule 66 van de Algemene Voorwaarden.
7. U mag op geen enkel moment meer dan één actieve Internetpakketverbinding hebben per account.

### **Huur van Apparatuur voor Internetpakket**

8. ACN verhuurt de Apparatuur voor Internetpakket aan u voor de duur van de overeenkomst. ACN is niet verplicht een nieuw (niet gebruikt) onderdeel of de laatste versie van de Apparatuur voor Internetpakket ter beschikking te stellen.  
Het is ACN toegestaan betaling van borg te vragen voordat de verhuurde Apparatuur voor Internetpakket ter beschikking is gesteld. Na beëindiging van de overeenkomst en onbeschadigde retournering van de Apparatuur voor Internetpakket zal ACN de borg plus rente terugbetalen. In het eerste jaar na betaling zal over de borg geen rente worden vergoed. Indien de borg langer dan één jaar



bij ACN blijft, zal ACN over de volledige duur een jaarlijks rentepercentage vergoeden dat gelijk is aan de wettelijke rente, verminderd met drie procent.

9. U bent verplicht huur te betalen aan ACN in overeenstemming met de tarieven die voor dit doel bepaald zijn. Deze huur is een periodiek vereiste vergoeding in overeenstemming met de prijslijst.
10. U bent niet toegestaan het Internetpakket en/of de Apparatuur voor Internetpakket door te verkopen of onder te verhuren aan derden of deze beschikbaar te stellen onder een andere naam.
11. Reparaties die nodig zijn als gevolg van onjuiste installatie door u, verhuizing door u, onjuist gebruik, onzorgvuldige behandeling, activiteiten die door derden worden uitgevoerd, technisch functioneren van andere apparatuur, lekkende batterijen etc., hetgeen wordt veroorzaakt door acties of verwaarlozing door u in strijd met de verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien, zijn voor uw rekening. Het is ACN in dat geval toegestaan om arbeids- of materiaalkosten en eventuele voorrijkosten bij u in rekening te brengen. Tot deze kosten behoren kosten voor arbeid, materiaal en bezoeken door ACN of externe monteurs. U dient mogelijk extra kosten te betalen indien u een geplande technische afspraak annuleert of mist of indien de monteur uw gebouw niet kan betreden.
12. U bent verplicht de gehuurde Apparatuur voor Internetpakket onbeschadigd naar ACN te retourneren na beëindiging van de overeenkomst. Indien u de Apparatuur voor Internetpakket niet binnen één maand na beëindiging van de overeenkomst terugstuurt, zullen de periodieke huurkosten zoals aangegeven in de prijslijst verschuldigd blijven tot het moment dat de Apparatuur voor Internetpakket is teruggestuurd naar ACN, echter niet langer dan drie maanden na beëindiging van de overeenkomst. Indien u de Apparatuur voor Internetpakket niet binnen drie maanden na beëindiging van de overeenkomst terugstuurt, of indien deze niet in goede staat terugstuurt, bent u verplicht de vervangingswaarde aan ACN te betalen (volledige verkoopprijs zoals aangegeven op de prijslijst).

### **Installatie van het Internetpakket**

13. Indien u ervoor kiest de Apparatuur voor Internetpakket zelf te installeren, dient u dit te doen in overeenkomst met de instructies die zijn geleverd door ACN.  
Het is ook mogelijk dat u een installatieservice bestelt, waarbij een monteur de Apparatuur voor Internetpakket installeert. De kosten voor deze service worden apart in rekening gebracht.
14. Wanneer u een installatieservice bestelt, zal ACN een monteur sturen om de basis installatieservice uit te voeren zoals verder uiteengezet in onze prijslijst en op het klantportaal. De kosten voor de basis installatieservice zullen in rekening worden gebracht op uw volgende ACN-factuur.
15. Indien u extra kabels of installaties wenst die niet worden genoemd, zal de monteur bepalen hoeveel extra werk en kosten nodig zijn en zal hij u verzoeken akkoord te geven. Deze extra kosten zullen direct door de monteur in rekening worden gebracht.
16. ACN is niet aansprakelijk voor het niet of onjuist functioneren van het Internetpakket of Apparatuur voor Internetpakket indien u de Apparatuur voor Internetpakket onjuist installeert of indien het

probleem wordt veroorzaakt door een dienst of apparatuur die door u of een andere leverancier wordt aangeboden.

### **Intellectueel eigendom en bescherming van de Apparatuur voor Internetpakket**

17. U verkrijgt uitsluitend een niet exclusief en niet overdraagbaar recht om gebruik te maken van het modem voor het internet, de tv-ontvanger, bijbehorende gebruikersdocumentatie en alle software voor de duur van de overeenkomst, voor zover dit noodzakelijk is om gebruik te kunnen maken van de dienst. De (intellectuele) eigendomsrechten van het modem voor het internet, de tv-ontvanger, bijbehorende gebruikersdocumentatie en software blijven in het bezit van ACN en/of onze leveranciers. Het is ACN te allen tijde toegestaan de Apparatuur voor Internetpakket terug te nemen.
18. U dient de Apparatuur voor Internetpakket op een geschikte locatie (droog en stabiel) te plaatsen. Alle model- en serienummers, logo en/of marketingmateriaal dienen intact te blijven.
19. U mag niet eigenhandig wijzigingen aanbrengen aan de Apparatuur voor Internetpakket of deze verhuizen of beschadigen. U mag deze wijzigingen of verhuizing ook niet laten doen door anderen dan ACN, behalve na goedkeuring door ACN.
20. Indien derden rechten wensen te handhaven met betrekking tot de Apparatuur voor Internetpakket of maatregelen wensen te treffen zoals confiscatie, dient u hen onmiddellijk op de hoogte te stellen van de rechten van ACN. U dient ACN onmiddellijk op de hoogte te stellen van deze omstandigheid.

### **Invloed op bestaande diensten op de infrastructuur van uw telefoonlijn (ISRA)**

21. De installatie en levering van het Internetpakket kan van invloed zijn op bestaande diensten op de infrastructuur van uw internet- en/of vaste telefoonlijn.
22. Tijdens het aansluiten van het Internetpakket kunnen tijdelijke storingen optreden in uw huidige niet-ACN diensten op dezelfde infrastructuur.
23. ACN is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade, inclusief gevolgschade, die voortvloeit uit het (tijdelijk) niet functioneren van deze diensten.

### **Noodoproepen**

24. Het is met het Internetpakket mogelijk oproepen te plaatsen naar nummers van nooddiensten zoals 112. Echter, toegang tot nooddiensten kan onderhevig zijn aan beperkingen die mogelijk niet van toepassing zijn op vaste telefoons. Oproepen naar nooddiensten kunnen mislukken indien de internetverbinding onbeschikbaar is of indien er een stroomstoring is. U mag het Internetpakket niet gebruiken op een andere locatie. Indien u dit wel doet, kunnen de gegevens die aan de nooddiensten worden verstrekt, onjuist zijn.



25. ACN is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade, waaronder vervolgschade, voortvloeiende uit het niet tot stand komen, niet functioneren of onderbreking van oproepen naar nooddiensten via het Internetpakket, of voor de juistheid van locatiegegevens die aan de nooddiensten worden verstrekt.
26. ACN raadt u aan bewoners, gasten en andere derden die mogelijk aanwezig zijn op het adres, te informeren dat zij voor oproepen naar nooddiensten misschien een andere telefoondienst moeten gebruiken omdat dergelijke oproepen mogelijk niet altijd door het Internetpakket wordt ondersteund. ACN adviseert te allen tijde dat de beller de nooddienst duidelijk informeert over zijn of haar locatie.

### **Kosten en betaling**

27. U zult elektronische facturen ontvangen voor uw Internetpakket en ACN-apparatuur in overeenstemming met de procedure beschreven in clausule 24 van de Algemene Voorwaarden. Elektronische facturen zijn 24 uur per dag en 7 dagen in de week beschikbaar op het klantportaal. Elektronische facturen worden ondersteund door een elektronisch certificaat om de echtheid van de oorsprong en inhoud ervan te garanderen. ACN geeft geen papieren facturen uit voor het Internetpakket. Indien u papieren facturen wenst te ontvangen op het adres dat in de onlinebestelling is opgegeven, dient u dit expliciet schriftelijk aan te vragen. Hiervoor kunnen extra kosten in rekening worden gebracht.
28. Indien u een factuur niet op tijd betaalt en deze (of een deel ervan) nog steeds niet betaalt binnen de termijn die staat aangegeven op de betalingsherinnering van ACN, behoudt ACN zich het recht voor de levering van het Internetpakket waarop het openstaande bedrag betrekking heeft, direct te deactiveren. Indien u - na deze deactivering - binnen een extra tien (10) dagen na ontvangst van een tweede betalingsherinnering nog steeds nalaat te betalen, behoudt ACN zich het recht voor deze overeenkomst te beëindigen.

### **Beschikbaarheid van de dienst**

29. Indien het Internetpakket niet kon worden gebruikt als gevolg van een fout van ACN, heeft u recht op een vermindering van de kosten voor dat deel van de maand waarin u niet in staat was gebruik te maken van het Internetpakket. De vermindering zal gelden voor een deel van de kosten die volgens de overeenkomst gedurende deze periode in rekening hadden moeten worden gebracht. In het geval van geplande onderbrekingen in het Internetpakket als gevolg van software-, apparatuur- of netwerkupgrades, zal ACN u vooraf informeren over deze onbeschikbaarheid door een mededeling te plaatsen op het klantportaal. ACN zal trachten dergelijke onderbrekingen te plannen op tijden die voor u minder nadelig zijn. Bedragen gedurende een factuurperiode die lager zijn dan EUR 5, zullen niet in rekening worden gebracht.
30. De kosten voor het onderzoek naar de onderbreking en de kosten voor het oplossen ervan zijn voor rekening van ACN. Het is mogelijk dat wij deze kosten bij u in rekening brengen indien de onderbreking het gevolg is van acties of nalatigheid die in strijd zijn met deze overeenkomst, door gebruikmaking van gebrekkige ACN-apparatuur of andere apparatuur die de dienst negatief beïnvloeden.

31. Indien een onderbreking die aan u kan worden toegeschreven in overeenstemming met clause 31, (tevens) diensten van andere klanten van ACN beïnvloedt, dan mag ACN de gerelateerde kosten bij u in rekening brengen
32. Het is ACN toegestaan wijzigingen aan te brengen in de technische functies van de dienst of het elektronische communicatienetwerk om (i) te voldoen aan de door de wet gestelde regels, en/of (ii) te blijven voldoen aan de eisen van de hedendaagse tijd en technische stand van zaken. ACN zal trachten deze wijzigingen uit te voeren zonder uw gebruikersmogelijkheden en de apparatuur van ACN die door u wordt gebruikt, negatief te beïnvloeden. Indien dit niet mogelijk is en een wijziging heeft redelijkerwijs voorzienbare financiële gevolgen voor u, dan zal de wijziging niet eerder plaatsvinden dan één maand nadat deze wordt aangekondigd of zo lang redelijkerwijs mogelijk is.

### **Gebruik van de dienst**

33. U zult het Internetpakket gebruiken voor normaal consumentengebruik, ook indien sprake is van een vast tarief. Indien u het Internetpakket buitensporig (meer dan 5 keer het gemiddelde gebruik door andere gebruikers van dezelfde dienst) gebruikt, dan mag ACN u eraan herinneren dat in het geval dit gebruik voortduurt, ACN het recht heeft het gebruik dat uitstijgt boven de standaard bij u in rekening te brengen vanaf het moment van herinnering.
34. U dient geen acties uit te voeren of acties na te laten waarvan u weet of redelijkerwijs zou moeten weten dat deze resulteren in een gebruik dat strafbaar is en/of in strijd is met de wet ten opzichte van ACN en/of derden.
35. U garandeert bij het gebruiken van het Internetpakket dat u, voor zover relevant, rekening houdt met de volgende vereisten:
  - (a) U mag in geen geval andere gebruikers van het Internetpakket of medegebruikers van de infrastructuur waarop het Internetpakket is gebaseerd, beperken of belemmeren met betrekking tot hun toegang tot het Internetpakket en/of gebruik van de dienst;
  - (b) U mag in geen geval intellectuele eigendomsrechten van ACN en/of derden schenden;
  - (c) U mag geen (computer)virusen in omloop brengen die (het functioneren van) de software van ACN en/of van derden kunnen schaden;
  - (d) U mag geen toegangscode(s) misbruiken of inbreken (of trachten in te breken) in veiligheidsprogramma's die zijn aangesloten op het Internetpakket;
  - (e) U mag geen ongevraagd grote hoeveelheden berichten sturen met dezelfde of vergelijkbare content (spam);
  - (f) U mag zelf als vertegenwoordiger niet (misleitend) voordoen als iemand anders, bijvoorbeeld door het gebruiken van een adres op een zodanige manier dat u wordt gezien als de verstuurer van een bericht door een derde zonder toestemming van deze partij;
  - (g) U mag geen kinderpornografie of andere strafbare pornografie publiceren of distribueren;
  - (h) U mag niet met opzet of zonder toestemming inbreken in (een deel van) een computersysteem (hacking) tegen de wil van de eigenaar of beheerder;
  - (i) U mag geen commerciële activiteiten ontwikkelen met gebruikmaking van de dienst.

36. U mag het Internetpakket of de/het internetverbinding/internetsignaal op geen enkele andere wijze publiceren, vereenvoudigen of gebruiken dan voor huishoudelijk gebruik. Het is niet toegestaan de/het internetverbinding/signaal met/naar andere huishouden te delen of te verlengen, inclusief kamers in studentenhuizen en andere collectieve woonvormen.

### **Informatie over veilig internet**

37. Met Internetpakket heeft u toegang tot het internet. Het internet is een essentiële informatiebron. Helaas zijn er tevens risico's verbonden aan het internet. In het overzicht hieronder vindt u de meest gebruikelijke beveiligingsrisico's met betrekking tot (uw toegang tot) het internet. U bent als enige verantwoordelijk voor het nemen van maatregelen tegen deze risico's.

#### **Spam:**

Ontvangen of verzenden (onopgemerkt) van grote hoeveelheden ongevraagde berichten.

#### **Spyware:**

Ontvangen of verzenden (onopgemerkt) van software die erop is gericht persoonlijke gegevens van abonnees te achterhalen, zoals bankrekeningen, pincodes of inlognamen.

#### **Trojaanse paarden en andere malware:**

Ontvangen of verzenden (onopgemerkt) van software die erop is gericht computerapparatuur van abonnees te verstoren op een zodanige manier dat gegevens verloren gaan of publiekelijk bekend worden.

#### **Beveiliging van draadloze router:**

Het ongewenst gezamenlijke gebruik van een draadloze internetverbinding door andere eindgebruikers, met als gevolg dat eventuele strafbare of andere ongewenste activiteiten via deze verbinding toegeschreven kunnen worden aan de betrokken abonnee, of met als gevolg dat andere eindgebruikers mogelijk toegang kunnen krijgen tot de computer van de abonnee.

#### **Identity hijacking:**

Het gebruik door anderen van uw eigen identiteit, bijvoorbeeld vanwege bekendmaking van het wachtwoord, e-mailadres of gegevens met betrekking tot naam, adres, plaats of geboortedatum.

#### **Ongewenste websites:**

De beschikbaarheid van of (ongewilde) confrontatie met ongewenste websites, zoals websites die niet geschikt zijn voor kinderen.