

Team-ID: _____

Naam vertegenwoordiger _____ Handtekening vertegenwoordiger _____

Dit formulier wordt automatisch verwerkt. Schrijf duidelijk en in blokletters, met zwarte inkt. AUB alleen schrijven in de aangegeven gebieden.

Dit formulier is ALLEEN bedoeld voor NIEUWE klanten (klanten die momenteel nog geen gebruikmaken van de diensten van ACN) die een verzoek indienen voor een nieuwe analoge lijn. Het is momenteel niet mogelijk een nieuwe lijn te bestellen voor ISDN 1 of 2.

1 Particuliere klant

Voornaam: _____

Achternaam: _____

Geboortedatum: (DD/MM/JJJJ) _____

Telefoonnummer contactpersoon: _____

Wij hebben dit nummer nodig indien wij vragen hebben betreffende uw aansluiting.

E-mailadres: _____

2 Zakelijke klant

Bedrijfsnaam: _____

Contactpersoon: _____

Telefoonnummer contactpersoon: _____

Nummer KvK: _____

3 Details installatie nieuwe lijn

Wij kunnen alleen nieuwe installaties bieden voor analoge lijnen. Alle nieuwe installaties hebben een minimum bindende periode van 12 maanden vanaf de datum van activering. Het is momenteel niet mogelijk een nieuwe lijn aan te vragen voor ISDN 1 of 2 of een volledig digitale lijn. Dit formulier is alleen bedoeld voor de installatie van één lijn. Extra lijnen moeten via aparte formulieren worden aangevraagd. Afhankelijk van waar de nieuwe installatie is verzocht en enige technische kwesties kan het in uitzonderlijke gevallen tot 50 werkdagen duren voordat de nieuwe lijn is geïnstalleerd. ACN kan geen nieuwe installaties garanderen binnen een bepaalde periode. Raadpleeg de prijslijst op www.myaacn.eu voor alle kosten die horen bij de installatie van een nieuwe lijn.

Adres waar de nieuwe lijn moet worden geïnstalleerd

Straatnaam: _____

Huisnummer: _____ Toevoeging: _____ Postcode: _____ Voorkeursdatum installatie (DD-MM-JJJJ) _____

Plaats: _____

Bent u de enige bewoner op dit adres (nu of in de toekomst)? Hiermee bedoelen wij een adres waar alleen u en uw gezin gebruikmaken van de dienst. Ja Nee

Is dit een extra lijn op dit adres? Ja Nee Is er reeds een actieve verbinding op dit adres die actief moet blijven? Ja Nee

* Houd er rekening mee dat het analoge vastelijabonnement van ACN alleen beschikbaar is in combinatie met CPS.

Selecteer hieronder de extra diensten waarvan u gebruik wenst te maken.

Nummerweergave Wisselgesprek Raadpleeg de prijslijst van ACN voor meer informatie.

4 ACN belpakket

ACN Friends and Family¹ ACN Executive² ACN Freedom^{1,2} ACN 24^{1,2} _____

¹ ACN Friends and Family, ACN Freedom en ACN 24 zijn bedoeld voor particulieren. Zakelijke klanten kunnen zich hier niet voor aanmelden. Voor deze belpakketten gelden bepalingen voor aanvaardbaar verbruik. Indien deze bepalingen worden geschonden, heeft ACN het recht klanten te beperken, de diensten op te schorten en/of klanten af te sluiten of over te schakelen op een ander belpakket. Meer informatie over de bepalingen voor aanvaardbaar verbruik is te vinden op onze website, www.myaacn.eu. Indien er geen belpakket wordt geselecteerd, wordt voor particuliere klanten ACN Friends and Family gekozen en voor zakelijke klanten ACN Executive.

² Voor dit belpakket geldt een maandelijkse abonnementsprijs. Zie de tarievenoverzichten voor meer informatie.

5 Betaalwijze

Automatische incasso * Acceptgiro

* Door dit gedeelte in te vullen en te ondertekenen machtigt ik ACN Europe B.V. de factuur betreffende de door ACN verzorgde telecommunicatiediensten automatisch van mijn rekening af te schrijven. Indien u niet per automatische incasso wenst te betalen, zult u maandelijks een acceptgiro toegestuurd krijgen.

Bankrekening/Girorekening: _____ Handtekening rekeninghouder: _____

Datum (DD-MM-JJJJ): _____

6 Machtiging

Door hieronder te tekenen, geef ik aan akkoord te gaan met de Algemene Voorwaarden van ACN zoals uitgezet op de achterzijde van dit formulier, of zoals ontvangen van de Onafhankelijk Vertegenwoordiger van ACN. Ik autoriseer ACN alle nodige stappen te ondernemen die nodig zijn om mijn nieuwe lijn te installeren door contact op te nemen met de nationale aanbieder.

Datum (DD-MM-JJJJ): _____ Handtekening klant: _____

U kunt deze overeenkomst zonder gevolgen binnen acht dagen na opstelling annuleren. Als u wilt opzeggen, dient u dat bij voorkeur te doen per aangetekende brief of kaart, uiterlijk acht dagen na ondertekening van de overeenkomst. Uw brief of kaart komt dan nog op tijd aan. De opzegging dient u te sturen aan: ACN Europe BV, Thomas R. Malthusstraat 1-3, 1066 JR Amsterdam.

Hieronder vindt u een formulier dat u als opzeggingsbrief kunt gebruiken nadat het volledig ingevuld is:

Aan ACN Europe BV.

Hierbij laat ik u weten dat ik afzie van de hierna omschreven overeenkomst:

Verzoek om een nieuwe analoge lijn

Markeer dit hokje indien u geen verdere informatie wenst te ontvangen van ACN.

Deze overeenkomst is gesloten op: _____ Volledige naam contractant: _____

Adres: _____ Postcode en plaats: _____

Telefoonnummer: _____ Handtekening klant: _____

Datum: _____ Plaats: _____

Na de hierboven genoemde periode van acht dagen kunt u de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen en de minimum bindende periode van 12 maanden vanaf de datum van installatie. U kunt uw opzeggingsbrief sturen naar het bovenstaande adres. ACN toetst en registreert de kredietwaardigheid van de aanvrager bij de EDR in Leidschendam.

Algemene Voorwaarden

Artikel 1 - Definities

- 1.1 ACN: ACN Europe B.V. gevestigd te Amsterdam
- 1.2 De Klant: de natuurlijke of rechtspersoon met wie ACN een overeenkomst heeft gesloten tot levering van diensten.
- 1.3 ACN Account: het account van de Klant met betrekking tot de Kosten.
- 1.4 CPS: de preselecfaciliteit zonder minimale Overeenkomstperiode voor de carrier van ACN waardoor een Klant ervoor kan kiezen om bepaalde gedefinieerde soorten gesprekken te voeren via ACN, zonder dat hij/zij een prefix moet kiezen of een andere procedure moet volgen om dit mogelijk te maken.
- 1.5 ACN Prijslijst: de huidige Prijslijst van ACN die regelmatig wordt bijgewerkt.
- 1.6 AUP: ACN's beleid voor aanvaardbaar verbruik. Dit document kan worden gevonden op www.myacn.eu. Het wordt regelmatig bijgewerkt.
- 1.7 Kosten: de Kosten die worden berekend voor de Dienst die wordt geleverd aan de Klant zoals uiteengezet in de Prijslijst van ACN.
- 1.8 CLI: het telefoonnummer dat de Klant heeft aangegeven op het aanvraagformulier, of, in het geval van ISDN, elk ander telefoonnummer dat is gerelateerd aan het telefoonnummer dat is aangegeven op het aanvraagformulier.
- 1.9 Begindatum: de datum waarop de gegevens van de Klant zijn overgedragen van de andere aanbieder naar ACN.
- 1.10 Overeenkomst: het aanvraagformulier, deze Algemene Voorwaarden, de ACN Prijslijst en de AUP.
- 1.11 Bedenperiode: de initiële periode van acht dagen vanaf de Startdatum waarin de Klant de Overeenkomst kant annuleren.
- 1.12 Gebundelde diensten: Vastelijabonnement en CPS.
- 1.13 Vastelijabonnement: de faciliteit verzorgd door ACN via de nationale telefonieaanbieder in Nederland om telefooproepen te plaatsen of te ontvangen (inclusief de mogelijkheid om gegevens te verzenden of te ontvangen, bijv. via een computer) en enige andere faciliteit (behalve CPS) die ACN heeft toegezegd te leveren aan de Klant volgens deze Overeenkomst met een minimale bindende Overeenkomstperiode van 12 maanden.
- 1.14 Dienst: de telecommunicatiedienst geleverd door ACN (via andere partijen waarmee ACN een Overeenkomst heeft) aan de Klant volgens deze Overeenkomst. De Dienst kan van tijd tot tijd worden aangepast volgens de Overeenkomst.
- 1.15 Startdatum: de datum waarop de Overeenkomstgegevens worden ingevoerd in het systeem van ACN na acceptatie van het door de Klant ondertekende aanvraagformulier. Dit is de datum waarop de Overeenkomst tussen de Klant en ACN van kracht wordt.

Artikel 2 - Algemeen

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten tussen ACN en de Klant en vervangen enige eerdere mondelinge en/of schriftelijke Overeenkomsten tussen ACN en de Klant.
- 2.2 Na de Begindatum kan de Klant de Diensten geboden door ACN gebruiken.
- 2.3 De Klant is niet verplicht alleen gebruik te maken van de Diensten van ACN, maar mogelijk hebben de voorwaarden van deze overeenkomst implicaties.
- 2.4 De Bepalingen voor Aanvaardbaar Verbruik zijn van toepassing. ACN's ACN Friends and Family is uitsluitend bedoeld voor particuliere gebruikers met een voor particuliere gebruikers kenmerkend belgedrag zoals dit is vastgesteld door ACN. ACN Friends and Family is niet beschikbaar voor zakelijke Klanten of Klanten met een bovenmatig belgedrag. Dit 'standaardgedrag' is exclusief vastgesteld door ACN. ACN heeft het exclusieve recht zelf te beslissen wat aanvaardbaar verbruik is en wat niet. Door gebruik te maken van onze Diensten, stemt u in met deze bepalingen. Indien ACN op de hoogte is of wordt gebracht van een mogelijke schending van de bepalingen voor aanvaardbaar verbruik, inclusief verdachte fraude of hoog gebruik, start ACN een intern onderzoek. Het staat ACN vrij de gebruikmaking van de Diensten van ACN door de Klant te beperken of op te schorten ter voorkoming van verdere, mogelijk niet toegestane activiteiten. Afhankelijk van de ernst van de schending behoudt ACN zich het recht voor de Diensten aan de Klant te beperken, tijdelijk op te schorten of te beëindigen. ACN biedt geen vergoeding in enige vorm voor het niet beschikbaar zijn van de dienstverlening als gevolg van schending van de Bepalingen voor Aanvaardbaar Verbruik, noch aanvaardt ACN enige aansprakelijkheid of verantwoordelijkheid voor enige vorm van schade die verband houdt met schending van deze bepalingen.
- 2.5 De Klant moet beschikken over de directe toegangslijn naar de nationale telefoonaanbieder of via een andere telefoonaanbieder met toegang tot die nationale aanbieder. Vastelijabonnementen aangeboden door kabelmaatschappijen kunnen niet worden overgedragen naar ACN en zullen worden geweigerd.
- 2.6 Niet alle Diensten van de huidige telecoomaanbieder kunnen worden overgedragen en/of zijn beschikbaar via ACN.
- 2.7 Het telefoonnummer blijft hetzelfde behalve indien anders wordt verzocht door de Klant en dit verzoek kan worden verwerkt, de Klant naar een ander gebied verhuist of vanwege enige andere redenen zoals uiteengezet in de Overeenkomst. De Klant is verantwoordelijk voor enige en alle Kosten die het gevolg zijn van het verkrijgen van een telefoonnummer.

Artikel 3 - Verplichtingen van de Klant

De Klant gaat akkoord met het volgende:

- 3.1 Hij/zij betaalt de ACN facturen behorende bij het ACN account in overeenstemming met de betalingsvoorwaarden van die factuur en deze Overeenkomst.
- 3.2 Hij/zij autoriseert ACN, en enige onderliggende carrier, om alle nodige stappen te ondernemen die nodig zijn om de Dienst te leveren en zegt toe op geen enkele manier de levering van deze Dienst te beperken of te voorkomen en alle redelijke instructies met betrekking tot de Dienst op te volgen.
- 3.3 Hij/zij brengt ACN er schriftelijk van op de hoogte indien hij/zij het telefoonnummer wil wijzigen.

- 3.4 Hij/zij zal de Dienst niet doorleveren of doorverkopen of de Dienst op enige andere wijze beschikbaar maken aan enige andere personen op commerciële of enige andere basis.
- 3.5 Hij/zij zorgt ervoor dat enige telecomapparatuur die niet door ACN aan de Klant wordt geleverd goed werkt en in overeenstemming is met alle van toepassing zijnde standaards en goedkeuringen zodat ACN de Dienst kan leveren. ACN kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor het niet kunnen leveren van de Dienst als dit het gevolg is van fouten in de telecomapparatuur van de Klant.
- 3.6 Hij/zij zal de Dienst verantwoordelijk gebruiken en de Dienst niet gebruiken, of toestaan dat de Dienst wordt gebruikt, voor het verzenden van enig materiaal dat lasterlijk, beledigend, kwetsend, obsceen of treiterend is, en ook niet voor incorrecte, immorele, beledigende, frauduleuze, illegale of onwettige doeleinden. Hij/zij zal de Dienst ook niet gebruiken op zo'n wijze dat derden op enige wijze de Dienst kunnen storen of corrumperen.
- 3.7 Indien de Klant van ACN een Vastelijabonnement afneemt, is het niet toegestaan apparatuur te koppelen aan het netwerk dat ACN gebruikt om de Klant toegang te geven, behalve het gebruik van de telefoonlijn geleverd door de nationale telefoonaanbieder. Het is ook niet toegestaan apparatuur die mogelijk schadelijk is voor het netwerk of de apparatuur van een andere Klant aan te sluiten op het netwerk dat ACN gebruikt om de Klant toegang te geven. Als de Klant dit wel doet, moet de Klant de apparatuur direct loskoppelen of ACN toestaan dit te doen. Eventuele Kosten zijn voor de Klant.
- 3.8 Hij/zij zal ACN vergoeden in geval van verlies, schade, verplichtingen, Kosten (waaronder juridische Kosten) en uitgaven die ACN lijdt als gevolg van schending van de verplichtingen van de Klant volgens deze Overeenkomst of misbruik van de Dienst door de Klant, zoals redelijkerwijs gedefinieerd door ACN.
- 3.10 De Klant zal ACN vrijwaren van alle aanspraken van derden die het gevolg zijn van het niet nakomen van de verplichtingen uit deze Overeenkomst door de Klant of het verkeerde gebruik van de Diensten door de Klant.

Artikel 4 - Verplichtingen ACN

- 4.1 ACN levert de Dienst aan de Klant vanaf de Begindatum. ACN gebruikt alle redelijke kennis en zorg om ervoor te zorgen dat de Dienst naar tevredenheid functioneert en voor de volledige duur van deze Overeenkomst beschikbaar is voor de Klant.
- 4.2 ACN zal de Dienst controleren op fouten of degradatie van de kwaliteit en zal dit zo snel als redelijkerwijs mogelijk is corrigeren. ACN is echter niet verantwoordelijk voor enige fouten of storing in de uitvoering van de Dienst als gevolg van oorzaken die niet door ACN worden beïnvloed, inclusief maar niet beperkt tot storingen in koppelingen, stroomstoringen, telefoonstoringen, netwerkoverload, in gebreke blijven van derden (incl. aanbieders van elektronische communicatiediensten), beëindiging van de carrierovereenkomst door de nationale aanbieder in Nederland voor Vastelijabonnementen, beëindiging van de carrierovereenkomst voor CPS-diensten, acties ondernomen door de regering, overmacht, explosies, overstromingen, brand, ongelukken, oorlog of dreigende oorlog, terrorisme of dreigend terrorisme, sabotage, publieke oproer, verboden of enige maatregelen gesteld door landelijke, wettelijke of lokale autoriteiten, import- en exportreguleringen of -embargo's, industriële acties of handelsonveiligheid.

Artikel 5 - Tarieven, facturering en betaling

- 5.1 Alle facturen voor de Kosten moeten volledig worden voldaan op de bankrekening zoals weergegeven op de factuur binnen de betaalperiode zoals weergegeven op de factuur. Indien geen betaalperiode is aangegeven, geldt een periode van dertig (30) dagen na datering van de factuur. De Klant is verantwoordelijk voor de betaling van het volledige gebruik van de Dienst via het aangegeven telefoonnummer, ongeacht of dit gebruik door de Klant is geautoriseerd, zelfs indien het gaat om derden waarover de Klant geen autoriteit heeft die de Dienst frauduleus gebruiken, bijv. door het gebruik van internet. De Klant heeft de website van ACN bestudeerd en is zich bewust van de frauduleuze acties die derden kunnen ondernemen betreffende het internet en hoe de Klant zichzelf tegen deze risico's kan beschermen.
- 5.2 Gewijzigde tarieven zullen niet eerder worden toegepast dan dat de Klant hierover schriftelijk of, indien beschikbaar, elektronisch, is geïnformeerd.
- 5.3 ACN stuurt de facturen naar de Klant naar het adres dat is genoteerd op het aanvraagformulier, behalve indien de Klant ACN er schriftelijk van op de hoogte heeft gesteld dat het factuuradres anders is. Op de factuur staat aangegeven welke Kosten vooraf moeten worden betaald en welke na gebruik (achteraf). ACN tracht te verzekeren dat terugkerende Kosten voor de Dienst maandelijks vooraf worden gefactureerd. ACN doet er alles aan ervoor te zorgen dat alle overige Kosten, zoals die gebaseerd op verkeer, maandelijks achteraf worden gefactureerd. Het is echter mogelijk dat ACN in sommige gevallen de factuur op een ander tijdstip verzendt, bijvoorbeeld als het bedrag dat nog openstaat op het account van de Klant veel hoger is dan normaal. ACN behoudt zich het recht voor facturen achteraf te kunnen corrigeren, zelfs als dat betrekking heeft op een factuur betreffende Diensten geleverd en/of periodes van Diensten die moeten worden geleverd en reeds door de Klant zijn betaald. Dergelijke gecorrigeerde facturen kunnen naar de Klant worden gestuurd na besluit van ACN en enige betalingen die de Klant schuldig is volgens deze factuur/facturen dienen door de Klant te worden voldaan.
- 5.4 Alle Kosten zijn excl. BTW. De BTW-kosten dienen volgens het juiste percentage te worden voldaan.
- 5.5 Behalve indien anders overeengekomen, worden de facturen betaald per automatische incasso. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant ervoor te zorgen dat er te allen tijde voldoende geld op zijn/haar rekening staat om de factuur te betalen.
- 5.6 Behalve de plicht van de Klant om te betalen, is de Klant altijd verplicht enige extra Kosten te betalen met betrekking tot te laat/niet betaalde facturen. Het is ACN

- toegestaan rente te berekenen op enig openstaand bedrag berekend vanaf de eerste dag na de verloopdatum totdat de betaling volledig is voldaan. ACN behoudt zich tevens het recht voor de Klant te factureren voor redelijke Kosten gemaakt door ACN om te late betalingen van de Klant te innen en kan de incasso van het openstaande bedrag overdragen aan een extern incassobureau naar keuze. In dat geval is de Klant verantwoordelijk voor de betaling van alle bijkomende Kosten die hierdoor worden gemaakt.
- 5.7 Indien een betaling per automatische incasso, cheque, creditcard of enige andere wijze niet wordt geaccepteerd of wordt geannuleerd, is ACN gerechtigd enige Kosten die hiervan voor ACN het gevolg zijn, in rekening te brengen aan de Klant.
- 5.8 Indien een factuur en/of bijkomende Kosten zoals hierboven uiteengezet niet worden betaald, worden de Diensten (gedeeltelijk of volledig) mogelijk tijdelijk opgeschort of wordt deze Overeenkomst, inclusief de levering van de Diensten, beëindigd door ACN. Indien de Dienst tijdelijk wordt opgeschort, blijft de Klant facturen van ACN ontvangen voor alle Kosten. ACN stuurt betalingsherinneringen naar de Klant, per post of elektronisch. Niettegenstaande enige andere bepalingen in deze Overeenkomst is ACN niet verantwoordelijk voor enig verlies of enige schade geleden door de Klant als gevolg van de annulering of beëindiging volgens deze Clausule.
- 5.9 Het is een voorwaarde van deze Overeenkomst dat noch de annulering, noch beëindiging van de Diensten en/of beëindiging van deze Overeenkomst nadelige gevolgen heeft voor het recht van ACN om betaling van de Klant te ontvangen voor gemaakte Kosten. Dit recht vervalt niet na beëindiging van de Diensten en/of deze Overeenkomst.
- 5.10 ACN behoudt zich het recht voor om voor de Begindatum of op enig tijdstip daarna een kredietcontrole uit te voeren betreffende de financiële status van de Klant. Als, volgens ACN, deze kredietcontrole een negatieve uitslag heeft, kan ACN de aanvraag van de Klant wijzigen of een kredietlimiet toepassen op het account van de Klant. ACN kan ook eisen dat de Klant een veiligheidsstorting doet of een tussentijdse betaling volgens de Overeenkomst, of dat de Overeenkomst wordt beëindigd.
- 5.11 Enige kredietlimiet ingesteld door ACN kan op enig tijdstip worden herzien en gewijzigd indien a) ACN redelijkerwijs van mening is dat de financiële status van de Klant substantieel is gewijzigd en/of indien er een significante toename heeft plaatsgevonden in de Kosten gemaakt door de Klant sinds de Begindatum, de Klant voortdurend te laat is met het betalen van de Kosten, ACN de storting of een deel daarvan heeft gebruikt om betalingen te doen of nog openstaande of onbetaalde Kosten te voldoen volgens de factuur.
- Artikel 6 - Persoonsgegevens en privacy**
- 6.1 ACN verzamelt niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk is voor de levering van de Diensten en een goede bedrijfsvoering van ACN.
- 6.2 Tenzij de Klant schriftelijk heeft medegedeeld hier bezwaar tegen te hebben, autoriseert de Klant ACN om de persoonsgegevens en verkeersgegevens te gebruiken en te verwerken ten behoeve van marktonderzoek en verkoopactiviteiten met betrekking tot de eigen dienst. ACN kan de persoonsgegevens en verkeersgegevens daartoe ook verstrekken aan haar groepsmaatschappijen.
- 6.3 ACN is gerechtigd de persoonsgegevens en de verkeersgegevens van de Klant op te slaan in haar centrale bestand / database in de Verenigde Staten of Canada.
- 6.4 ACN zorgt voor een adequate beveiliging van persoonsgegevens door het nemen van organisatorische en technische maatregelen.
- 6.5 De Klant zal ACN schriftelijk informeren indien er enige wijziging optreedt in de bij de aanvraag opgegeven gegevens en zal dit doen tenminste 14 dagen voordat deze wijziging van kracht wordt.
- Artikel 7 - Duur en beëindiging**
- 7.1 Na afloop van de Bedenkerperiode, behalve indien anders uiteengezet in deze Overeenkomst, kan deze Overeenkomst door beide partijen worden beëindigd op enig gewenst moment, met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen na schriftelijke mededeling hiervan aan de andere partij. Het volgende is van toepassing:
- a) De Overeenkomst loopt af op de laatste dag van de maand volgend op de maand waarin de opzegging door de andere partij is ontvangen.
- b) De Klant zal worden gefactureerd en is verplicht de betaling voor alle Kosten te voldoen voor de verloopdatum, inclusief Kosten voor de resterende tijd van verplichte bindende periodes zoals uiteengezet in de Overeenkomst.
- c) Indien de Klant deze Overeenkomst beëindigt, zal er door ACN een laatste berekening worden gemaakt. enige Kosten vooraf betaald voor het beëindigen van de Overeenkomst worden mogelijk door ACN verrekend met de nog openstaande Kosten en/of enige andere Kosten die de Klant schuldig is aan ACN. Enige Kosten die worden gefactureerd en deze moeten worden betaald door de Klant kunnen ook bindende periodes of andere Diensten omvatten die vallen buiten de beëindigingsdatum.
- d) De Klant moet expliciet aangeven welke Dienst hij/zij wil beëindigen. Beëindiging van het Vastelijnabonnement heeft niet automatisch beëindiging van de CPS tot gevolg. Als de Overeenkomst wordt beëindigd, worden alle Diensten beëindigd.
- e) De Klant is zelf volledig verantwoordelijk voor de Kosten die gemoeid gaan met de nieuwe aansluiting na beëindiging van enige Diensten (zoals het Vastelijnabonnement en/of CPS) of de Overeenkomst.
- 7.2 ACN kan de Overeenkomst per direct beëindigen, bijvoorbeeld wanneer de Klant zich niet houdt aan zijn/haar verplichtingen zoals uiteengezet in dit document, of indien de Klant failliet is verklaard of uitstel van betaling heeft gekregen. Indien de klant gebruikmaakt van een Vastelijnabonnement moet hij/zij er rekening mee houden dat indien het Vastelijnabonnement wordt beëindigd vanwege wanbetaling van enige Kosten, de diensten en het telefoonnummer van de Klant verloren zullen gaan.
- Artikel 8 - Wijzigingen in de Dienst verzocht door de Klant**
- 8.1 De voorwaarden in deze Clausule 8 zijn van toepassing na afloop van de Bedenkerperiode. Het recht van de Klant om een gedeelte van de Dienst of de volledige Dienst te annuleren tijdens de Bedenkerperiode is uiteengezet in de clausule betreffende het annuleringsbericht bovenaan deze Overeenkomst.
- 8.2 Volgens deze Overeenkomst is het toegestaan dat de Klant bepaalde Diensten afneemt, zoals Gebundelde diensten of alleen CPS, zoals aangegeven op het aanvraagformulier. Indien de Klant zijn keuze wil wijzigen, houdt hij/zij er rekening mee dat dit invloed heeft op de Kosten en de huidige Dienst en dat bepaalde verplichte Kosten voor de duur van eventueel de rest van een bindende periode van toepassing zijn.
- 8.3 Indien de Klant alleen voor CPS heeft gekozen en wil overstappen op Gebundelde diensten dan is de klant verplicht een nieuwe aanvraag voor een vastelijnabonnement te ondertekenen. Wanneer een klant die gebruik maakt van Gebundelde Diensten een wijziging wil aanbrengen in de aan vastelijnabonnement gerelateerde diensten, dan neemt hij/zij telefonisch contact op met de Klantenservice van ACN. ACN zal de Klant op de hoogte brengen van enige wijziging in de Kosten (in overeenstemming met de Prijslijst van ACN) en de huidige Dienst. Ervanuitgaande dat de Klant hiermee akkoord gaat, zal ACN de gewijzigde Gebundelde diensten leveren aan de Klant, en de Klant zal de gewijzigde Kosten voldoen.
- 8.4 Indien de Klant van Gebundelde diensten overstapt op CPS, in overeenstemming met clausule 8.3 erkent en accepteert de Klant dat annulering van het Vastelijnabonnement in de eerste twaalf (12) kalendermaanden na de Begindatum betekent dat hij/zij nog steeds verplicht is de Kosten voor het Vastelijnabonnement te voldoen alsof ACN het Vastelijnabonnement wel aan de Klant zou hebben geleverd in de genoemde periode van twaalf (12) maanden.
- 8.5 Het is niet mogelijk alleen te kiezen voor een Vastelijnabonnement. Indien ACN ervan op de hoogte is dat een Klant heeft gekozen voor Gebundelde diensten en vervolgens de CPS-diensten afneemt bij een andere aanbieder, heeft ACN het recht het Vastelijnabonnement aan de klant te blijven aanbieden maar de Kosten ervan te verhogen. De klant zal hiervan op de hoogte worden gebracht en het nieuwe tarief gaat in op het moment dat dit is gebeurd.
- Artikel 9 - Aansprakelijkheid en schadevergoeding**
- 9.1 ACN is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan als gevolg van het niet goed functioneren van de door haar geleverde Diensten, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.
- 9.2 De aansprakelijkheid van ACN is beperkt tot directe schade. Aansprakelijkheid voor enige vorm van indirecte- of gevolgschade is uitgesloten. De vergoeding van de schade is beperkt tot maximaal het nettobedrag van de laatste door de Klant betaalde factuur.
- 9.3 De Klant zal ACN vrijwaren en gevrijwaard houden voor alle aanspraken van derden voor vergoeding van schade verband houdende met de uitvoering van de overeenkomst.
- 9.4 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 nationale telecomaandbieder.
- Artikel 10 - Geschillen**
- De volgende provisie zijn van toepassing voor een Klant die tevens een consument is.
- 10.1 Een geschil tussen de Klant en ACN over de realisering of uitvoering van een Overeenkomst kan worden overgedragen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
- 10.2 a Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Klant zijn klacht eerst schriftelijk aan ACN heeft voorgelegd.
- 10.2 b ACN zal hierop 30 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal aan de consument binnen die termijn schriftelijk kenbaar worden gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem wordt medegedeeld.
- 10.3 Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van ACN, dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in artikel 10.2b had moeten worden gereageerd, kan de Klant het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.
- 10.4 Wanneer de Klant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is ACN aan deze keuze gebonden. Indien ACN dit wil doen, moet de Klant schriftelijk worden gevraagd zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. ACN dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- 10.5 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor hem of haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- ACN Europe B.V. staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer: 34110202 en op het adres Thomas R. Malthusstraat 1-3, 1066 JR Amsterdam



Algemene voorwaarden tot stand gekomen in overleg met Consumentenbond

SER Zelfreguleringsoverleg

Vereniging
Directe Verkoop
Nederland

ARTIKEL 1 - Definities

Algemene Voorwaarden of Voorwaarden: de Algemene Voorwaarden van de VDV, die worden gebruikt door alle directe verkoopondernemingen die bij de VDV zijn aangesloten;

Directe Verkoop: elke verkoopmethode gebaseerd op de verkoop van consumptiegoederen en diensten rechtstreeks aan u door een Directe Verkoop, door middel van een voorstelling of een demonstratie van de goederen of diensten ofwel bij de Consument thuis of in de woning van een andere Consument, of in de werkomgeving van de Consument, ofwel op andere plaatsen buiten winkels, behalve verkoop die op straat plaats vindt;

Consument / u: de contractant, zijnde een natuurlijke persoon die een product koopt en die niet handelt voor een beroep of bedrijf;

VDV: de Vereniging Directe Verkoop, zijnde de nationale vereniging van directe verkoopondernemingen in Nederland, die de belangen van de Directe Verkoop sector in Nederland vertegenwoordigt en lid is van SELDIA (The European Direct Selling Association) en wfDSA (world federation of Direct Selling Associations);

Onderneming: de directe verkooponderneming, zijnde de zakelijke entiteit die Producten onder haar handelsmerk of dienstmerk of ander identificerend symbool op de markt brengt, via een distributiesysteem gebaseerd op directe verkoop en die (aspirant)- lid is van de VDV;

Verkoep/ Handelaar: de Directe Verkoop, zijnde elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die Producten aankoopt van een Directe Verkooponderneming en daarna verkoopt als zelfstandig ondernemer;

Product: het begrip Product omvat goederen en/of diensten;

Prijs: de prijs van het aangeboden Product, zonder eventuele verzendkosten;

Bestelbon: ieder met de hand geschreven of gedrukt document dat dient ter bevestiging van een overeenkomst in Directe Verkoop;

Herroepingstermijn: de termijn waarbinnen de Consument gebruik kan maken van zijn recht de overeenkomst te ontbinden;

Verkoopdemonstratie: de demonstratie van Producten aan consumenten, door een Verkoop, in de woning van een gastheer of gastvrouw die andere personen uitnodigt voor deze demonstratie;

Gedragscode: een zelfregulerende code die nageleefd dient te worden door alle Ondernemingen, aangesloten bij de VDV, en hun Verkopers in de relatie naar de Consument en naar elkaar.

Bemiddelaar: de Gedragscodebeheerder, aangewezen door de VDV om de naleving van de Gedragscode door de leden-ondernemingen te bewaken en de klachten van Consumenten, Verkopers en directe verkoopondernemingen te behandelen;

Geschillencommissie: de Geschillencommissie Directe Verkoop, aangesloten bij De Geschillencommissie;

Schriftelijk: op schrift gesteld, waaronder per brief, fax of elektronisch (waaronder e-mail).

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle (koop)overeenkomsten uit Directe Verkoop die u sluit met een Verkoop.

ARTIKEL 3 - Aanbod

- De Verkoop geeft een eerlijke en duidelijke presentatie van de Producten, zodanig dat het commerciële oogmerk duidelijk naar voren komt. Vóór het afsluiten van de overeenkomst geeft de Verkoop de wettelijk voorgeschreven informatie.
- Tijdens een verkoopdemonstratie maakt de Verkoop het doel van de bijeenkomst bekend aan de gastvrouw/-heer en aan de gasten.
- Als de Verkoop u de mogelijkheid biedt om uitgesteld of in termijnen te betalen, worden de voorwaarden waaronder dit kan in het aanbod opgenomen.
- Elk aanbod moet zodanige informatie bevatten, dat voor u duidelijk is wat uw rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Als sprake is van een beperkte geldigheidsduur van het aanbod wordt dit duidelijk vermeld.

ARTIKEL 4 - Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand als u het aanbod aanvaardt. Elke overeenkomst met een financieel belang van in totaal meer dan €50 wordt schriftelijk bevestigd met een Bestelbon, of als u dit wenst op een duurzame gegevensdrager, en moet een voorbeeld bevatten van een brief waarmee u de overeenkomst ongedaan kan maken (zie bijlage 1). Indien van toepassing moet de overeenkomst datgene dat in het aanbod is vermeld (zie artikel 3.1 en 3.3) bevatten.

ARTIKEL 5 - Herroepingstermijn

U heeft een herroepingstermijn van 14 kalenderdagen vanaf de dag na ontvangst van het Product. Als u een dienst afneemt gaat de herroepingstermijn van 14 kalenderdagen in op de dag na het sluiten van de overeenkomst. Bij een overeenkomst met een financieel belang van €50 of meer, kan het herroepingsrecht worden verlengd tot maximaal 12 maanden, als de Onderneming niet voldoet aan de informatieplicht. De oorspronkelijke herroepingstermijn herleeft, nadat de verkoper heeft voldaan aan de informatieplicht.

ARTIKEL 6 - Prijs

- De Prijs en de eventuele verzendkosten die u moet betalen, worden vooraf overeengekomen, evenals de eventuele bevoegdheid tot tussentijdse prijswijziging. Prijswijzigingen binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst zijn niet toegestaan.
- U heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als de Prijs meer dan drie maanden na het sluiten van de overeenkomst wordt verhoogd, tenzij in de overeenkomst bedongen is dat de aflevering langer dan drie maanden na de koop plaatsvindt.
- Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet volgen, zoals die ter zake van BTW.

ARTIKEL 7 - Conformiteit

De Verkoop staat ervoor in dat het geleverde Product beantwoordt aan de overeenkomst (conformiteit). De Verkoop staat er bovendien voor in dat het Product die eigenschappen bezit die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen.

ARTIKEL 8 - Garantie

Een eventueel door de Verkoop aangeboden garantieregeling doet niets af aan de rechten die u jegens de Verkoop kan doen gelden op grond van de wet en de overeenkomst.

ARTIKEL 9 - Uitvoering van de bestelling

A. Algemeen

- De Verkoop neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij het in ontvangst nemen en ten uitvoer brengen van bestellingen van goederen en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
- Als plaats van aflevering geldt het woonadres dat u het laatst aan de Verkoop kenbaar heeft gemaakt, tenzij u een ander afleveradres heeft opgegeven.
- De Verkoop voert in ontvangst genomen bestellingen zo spoedig mogelijk uit, uiterlijk dertig dagen vanaf de dag nadat u de bestelling heeft ondertekend, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.

B. Niet, niet tijdig of niet volledig kunnen uitvoeren van de bestelling

- Als partijen een (uiterlijke) leverdatum zijn overeengekomen, is lid 5 t/m 7 van toepassing.
- Als de bestelling niet, niet tijdig of niet volledig kan worden uitgevoerd, ontvangt u hiervan bericht binnen acht dagen nadat u de bestelling hebt geplaatst, maar in elk geval vóór de overeengekomen leverdatum.
- De Verkoop verricht in redelijkheid alle inspanningen die nodig zijn om een vervangend Product te leveren. Bij het in lid 5 bedoelde bericht moet de Verkoop ook aangeven of en zo ja, op welke termijn hij een vervangend Product kan leveren.

7. De Consument heeft het recht om:

- het eventuele aanbod van de Verkoop betreffende het vervangende Product te aanvaarden, of;
 - alsnog levering van het oorspronkelijk overeengekomen Product te eisen binnen een redelijke termijn, of;
 - de oorspronkelijke bestelling kosteloos te annuleren, onverminderd het eventuele recht op schadevergoeding.
8. Als partijen geen (uiterlijke) leverdatum zijn overeengekomen, komen de hierboven genoemde rechten u slechts toe als u de Verkoop schriftelijk in gebreke heeft gesteld, met vermelding van een redelijke termijn waarbinnen de Verkoop alsnog moet leveren, en de Verkoop niet alsnog binnen die termijn naar behoren heeft geleverd.

ARTIKEL 10 - Betaling

- U moet de verschuldigde bedragen voldoen zoals u met de Verkoop bent overeengekomen.
- U bent in verzuim vanaf het verstrijken van de betaaltermijn. De Verkoop stuurt na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering. U moet dan binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de herinnering alsnog betalen.
- Als u na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet heeft betaald, mag de Verkoop rente in rekening brengen vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.

ARTIKEL 11 - Klachten(procedures)

- Als u een probleem of vraag heeft met/over een Product dat u heeft aangeschaft, moet u de Verkoop aanspreken.
- Als contact met de Verkoop voor u niet leidt tot een bevredigend resultaat, kunt u zich wenden tot de Onderneming of de VDV. Als u zich wendt tot de VDV, geleid de VDV de klacht, die dan is ontstaan, in eerste instantie door naar de Onderneming.
- Als de klachtafhandeling door de Onderneming niet heeft geleid tot een voor u bevredigend resultaat, kunt u naar keuze uw klacht voorleggen aan de VDV voor een bemiddelingspoging, of het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Als de klacht is voorgelegd aan de VDV en ook de bemiddelingspoging niet leidt tot een voor de Consument bevredigend resultaat, kunt u het geschil alsnog voorleggen aan de Geschillencommissie (zie artikel 13).

ARTIKEL 12 - Klachtenafhandeling Onderneming en Bemiddelingspoging VDV

- Een klacht ontstaat als de opmerking die u heeft over een Product dat u heeft aangeschaft, niet naar tevredenheid oplost.
- U moet klachten over de uitvoering van de overeenkomst volledig en duidelijk omschreven indienen bij, of de Onderneming op wiens Product de klacht betrekking heeft, of bij de VDV, tijdig nadat u het gebrek heeft ontdekt. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat u uw rechten ter zake verliest.
- De Onderneming moet uw klacht in behandeling nemen. Binnen 8 werkdagen moet u een bericht van ontvangst van de klacht ontvangen en binnen 14 werkdagen een inhoudelijke reactie.
- Indien de Onderneming uw klacht niet naar wens afhandelt, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de VDV per brief (VDV, Postbus 2450, 5202 CL Den Bosch), via email (vdtv@directeverkoop.nl) of online via de website (www.directeverkoop.nl).
- De VDV heeft voor de afhandeling van de klacht een onafhankelijke Bemiddelaar aangesteld. Deze neemt de klacht in behandeling en probeert de klacht op een voor beide partijen bevredigende manier af te handelen.
- De VDV moet u binnen 8 werkdagen een bericht van ontvangst van het indienen van de klacht sturen. Binnen 14 werkdagen moet u van de Bemiddelaar een inhoudelijke reactie krijgen.
- Als u uw klacht gaat over een Product van een Onderneming die niet is aangesloten bij de VDV, stelt de VDV deze Onderneming op de hoogte van uw klacht. U kunt de VDV niet aansprakelijk stellen voor het wel of niet in behandeling nemen van de klacht door een Onderneming die niet is aangesloten bij de VDV.

ARTIKEL 13 - Geschillencommissie Directe Verkoop

- Een geschil ontstaat als uw klacht over een Product dat u heeft aangeschaft niet naar tevredenheid door de Onderneming en/of via de bemiddelingspoging van de VDV is opgelost.
- De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling als u uw klacht, al dan niet via de VDV, eerst bij de Onderneming heeft ingediend.
- Leidt het indienen van de klacht niet tot een oplossing, dan moet u het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop u uw klacht bij de Onderneming indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig maken.
- Als u een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de Onderneming aan deze keuze gebonden. Als de Onderneming een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet zij u schriftelijk vragen u binnen 5 weken schriftelijk uit te spreken of u daarmee akkoord gaat. De Onderneming moet daarbij aankondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij acht het geschil aan de rechter voor te leggen.
- De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement in de vorm van een bindend advies. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd door degene die het geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie.
- Uitsluitend de rechter dan wel de Geschillencommissie Directe Verkoop is bevoegd om van geschillen kennis te nemen.
- De contactgegevens van de Geschillencommissie Directe Verkoop: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl), Tel: 070-3105310, Fax: 070-3658814.

ARTIKEL 14 - Nakomingsgarantie

De VDV staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie door haar leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending daarvan ter vernietiging aan de rechter voorlegt. Zie voor de voorwaarden waaronder deze garantie geldt en de te volgen procedure: www.directeverkoop.nl en www.ser.nl.

ARTIKEL 15 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden

De VDV zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.

Bijlage 1: Modelformulier voor herroeping (opzeggingsbrief / herroepingsrecht)

(Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen. Indien gewenst, is meer specifieke informatie over herroepingsrecht terug te vinden op de website van de Onderneming: www.....)

— Aan [hier dient de handelaar zijn naam, adres en, indien van toepassing, zijn fax en e-mailadres in te vullen]:

— Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*)

— Besteld op (*)/Ontvangen op (*)

— Naam/Namen consument(en)

— Adres consument(en)

— Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

— Datum(*)

(*)Doorhalen wat niet van toepassing is.