

# Algemene voorwaarden en aanvullende voorwaarden

voor mobiele telecommunicatiediensten 2014

Versie 13 juni 2014



## Introductie

Deze brochure bevat de algemene voorwaarden voor mobiele telecommunicatiediensten 2014 van KPN B.V.

Deze algemene voorwaarden hebben alleen betrekking op aanvragen en overeenkomsten voor de mobiele telecommunicatiediensten en aanvullende diensten van KPN.

Meer informatie over de producten en diensten van KPN, de geldende tarieven en overige voorwaarden vindt u op de internetsite **www.KPN.com**. KPN adviseert u deze internetsite regelmatig te raadplegen.

# INHOUD

Introductie	3
<b>HOOFDSTUK 1</b> ALGEMENE BEPALINGEN	<b>7</b>
1:1 Begripsbepalingen	7
1:2 Algemeen	10
1:3 Ontbinding	11
1:4 SIM-kaarten	11
1:5 Nummertoekening en nummerbehoud	12
1:6 Wijziging in een dienst of een mobiel netwerk	13
1:7 Gebruik	13
1:8 Beveiligingscodes	17
1:9 Eigenschappen, kwaliteitsniveau, onderhoud en storingen	17
1:10 Aansprakelijkheid KPN	19
1:11 Aansprakelijkheid contractant	20
1:12 Tarieven en vergoedingen	20
1:13 Opschorting van de dienstverlening	21
1:14 Bescherming persoonlijke levenssfeer	22
1:15 Klachten en geschillen	23
1:16 Wijziging van voorwaarden en tarieven	24
1:17 Overige bepalingen	25
<b>HOOFDSTUK 2</b> ABONNEMENTEN	<b>26</b>
2:1 Totstandkoming van de overeenkomst voor een abonnement	26
2:2 Wijziging van de overeenkomst voor een abonnement	27
2:3 Diefstal en vermissing	28
2:4 Betaling bij abonnementen	28

2:5 Niet tijdige betaling	29
2:6 Zekerheidstelling	30
2:7 Duur van de overeenkomst voor een abonnement	31
<b>HOOFDSTUK 3 PREPAID-AANSLUITINGEN</b>	<b>33</b>
3:1 Totstandkoming van de overeenkomst voor een Prepaid-aansluiting	33
3:2 Diefstal en vermissing	33
3:3 Betaling met Prepaid-tegoed	33
3:4 Geldigheid van Prepaid-tegoed	34
3:5 Duur van de overeenkomst voor een Prepaid-aansluiting	34
<b>INFORMATIE OVER VEILIGHEID</b>	<b>36</b>
<b>INHOUD</b>	<b>41</b>
<b>AANVULLENDE VOORWAARDEN TOESTELSERVICE</b>	<b>43</b>
<b>AANVULLENDE VOORWAARDEN VOOR BLACKBERRY</b>	<b>53</b>



# HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

## 1:1 Begripsbepalingen

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

- Aanbiedingsvorm:** een aanbod voor een Aansluiting en/of Dienst met de daarbij behorende gebruiksmogelijkheden, tarieven en voorwaarden.
- Aansluiting:** de mogelijkheid om met een daarvoor geschikt Mobiel Randapparaat gebruik te maken van één of meer Mobiele Telecommunicatiediensten alsmede van de daarbij afgenomen Aanvullende Diensten en eventuele Contentdiensten van Derden.
- Aanvullende Dienst:** (a) een in het kader van een Mobiele Telecommunicatiedienst door KPN geboden bijzondere telecommunicatiefaciliteit, die betrekking kan hebben op onder meer de routing, verbindingsoopbouw, opslag of bewerking van gegevens, zoals de diensten 'NummerWeergave', 'Voicemail', 'SMS', (b) een Contentdienst van KPN of (c) een andere dienst die in verband met de levering van een Mobiele Telecommunicatiedienst door KPN wordt aangeboden.
- Abonnement:** een Aansluiting, waarbij de verschuldigde vergoedingen door middel van een factuur aan de Contractant in rekening worden gebracht.
- Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden voor mobiele telecommunicatiediensten 2013 van KPN.
- Consument:** de Contractant die een Aansluiting gebruikt anders dan in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

<b>Contentdienst:</b>	een door KPN of een derde geboden dienst waarbij de Eindgebruiker - met behulp van een Mobiele Telecommunicatiedienst of een Aanvullende Dienst zoals sms of mms - informatie, tekst-, geluids- en/of beeldbestanden, applicaties, software en dergelijke kan ontvangen, inzien, gebruiken, delen of verspreiden, alsmede combinaties van het voorgaande, zoals sms- of mms-inhoudsdiensten, mobiele internetdiensten of 0800/090x-diensten.
<b>Contractant:</b>	degene die met KPN een overeenkomst voor een Aansluiting heeft gesloten.
<b>Datadienst:</b>	De mobiele telecommunicatiedienst van KPN die het mogelijk maakt dat dataverkeer wordt afgewikkeld vanaf en naar netwerkaansluitpunten op het Mobiele Netwerk of andere netwerken of systemen waarmee het Mobiele Netwerk direct of indirect is verbonden, met inachtneming van enige technische standaard met behulp waarvan KPN datadiensten aanbiedt.
<b>Dienst:</b>	een Mobiele Telecommunicatiedienst of een Aanvullende Dienst.
<b>Eindgebruiker:</b>	de natuurlijke persoon die feitelijk gebruikmaakt van een Aansluiting.
<b>Website:</b>	de internetsite met het adres <b>www.KPN.com</b> , dan wel een ander door KPN aan te geven internetadres.
<b>KPN:</b>	KPN B.V. gevestigd in Den Haag aan het Maanplein 55, 2516 CK
<b>Maand:</b>	een aaneengesloten periode tot dezelfde datum in de eerstvolgende kalendermaand, tenzij uit de context voortvloeit dat een kalendermaand wordt bedoeld.
<b>Mobiel Netwerk:</b>	een samenstel van technische voorzieningen voor mobiele telecommunicatie waarvan KPN gebruikmaakt voor de levering van Diensten.
<b>Mobiel Randapparaat:</b>	Een mobiele telefoon of een andere mobiele zend- en/of ontvanginrichting, die als randapparaat geschikt is om door middel van een Aansluiting met een Mobiel Netwerk verbonden te worden.

<b>Mobiele Telecommunicatiedienst:</b>	de Mobiele Telefoon dienst, Datadienst, Semafoon dienst en/of een andere, door KPN aangeboden en als zodanig aangeduide dienst.
<b>Prepaid Aansluiting:</b>	een Aansluiting, niet zijnde een Abonnement, waarbij de daarvoor verschuldigde vergoedingen door afwaardering van Prepaid Tegoed worden voldaan.
<b>Prepaid Tegoed:</b>	het vooruitbetaalde bedrag tegen afwaardering waarvan de Contractant gebruik kan maken van via een Prepaid Aansluiting geboden diensten.
<b>Semafoon dienst:</b>	de mobiele telecommunicatiedienst van KPN die het mogelijk maakt voor de Eindgebruikers om aan hen verzonden gegevens te ontvangen met behulp van een daarvoor geschikt Mobiel Randapparaat.
<b>SIM-kaart:</b>	Een chipkaart die, behalve voor zover anders aangegeven, benodigd is voor het gebruik van een Aansluiting.
<b>SIM-lock:</b>	Een technische beveiliging in een Mobiel Randapparaat, waardoor het alleen mogelijk is dat Mobiele Randapparaat in combinatie met een specifieke SIM-kaart, Aanbiedingsvorm of Mobiel Netwerk te gebruiken.
<b>Verkeerskosten:</b>	De door de Contractant verschuldigde vergoedingen die afhankelijk zijn van het gebruik van een Dienst en die bestaan uit vergoedingen voor het tot stand gebrachte of anderszins gerealiseerde telecommunicatieverkeer.
<b>Werkdagen:</b>	Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.



## 1:2 Algemeen

- 1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod voor Diensten en op overeenkomsten tussen KPN en de Contractant voor de levering daarvan.
- 2 Partijen kunnen, met inachtneming van deze Algemene Voorwaarden, aan een Aansluiting Diensten toevoegen of de Aansluiting of Diensten wijzigen of beëindigen. De nadere overeenkomst daartoe komt tot stand op één van de navolgende wijzen:
  - a doordat feitelijk gebruik wordt gemaakt van de desbetreffende Dienst; of
  - b op overeenkomstige wijze als opgenomen in artikel 1:3 en/of 2:1 van de Algemene Voorwaarden; of
  - c op een andere manier, zoals in een specifiek geval door Simyo aangegeven.Op alle overeenkomsten die op hierboven genoemde manier tot stand zijn gekomen zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing.
- 3 De Algemene Voorwaarden zijn verdeeld in hoofdstukken. Het eerste hoofdstuk is van toepassing op iedere Aansluiting of Dienst.
- 4 De Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing op overeenkomsten met derden die de Contractant (of de Eindgebruiker) met behulp van een Aansluiting aangaat, zoals bij Contentdiensten van derden, maar wel op het gebruik van de Aansluiting om deze diensten van derden te bereiken.
- 5 Voor specifieke Aanbiedingsvormen kunnen aanvullende voorwaarden gelden, die door KPN bekend worden gemaakt en van toepassing worden verklaard.
- 6 Eventuele, in het kader van de Aansluiting relevante, door KPN onderschreven gedragscodes zijn aangegeven op haar Website. Voor zover relevant zijn deze gedragscodes van toepassing op de overeenkomst voor een Dienst.
- 7 Als de Contractant niet de Eindgebruiker is, staat de Contractant in voor naleving van de door hem overeengekomen verplichtingen door die Eindgebruiker.

### 1:3 Ontbinding

De Consument mag een Overeenkomst, voor zover het een overeenkomst betreft als bedoeld in artikel 6:230o Burgerlijk Wetboek en behoudens wettelijke uitzonderingen, zonder opgave van redenen kosteloos ontbinden tot een termijn van 14 dagen is verstreken vanaf:

- a bij een Overeenkomst tot het verrichten van diensten: de dag waarop de Overeenkomst tot stand komt;
- b bij een Consumentenkoop: de dag waarop de (laatste) zaak is ontvangen;
- c bij een Overeenkomst die zowel de levering van zaken als het verrichten van diensten betreft: de dag waarop de (laatste) zaak is ontvangen.

Simyo is in dat geval gerechtigd kosten voor de reeds geleverde diensten, waaronder retourkosten, administratiekosten, gebruikskosten en abonnementskosten naar rato in rekening te brengen. Ontbinding geschiedt telefonisch door te bellen met 1200 of 0800-0105 of elektronisch door het invullen van het modelformulier via [www.kpn.com/annuleren](http://www.kpn.com/annuleren)

### 1:4 SIM-kaarten

- 1 KPN stelt voor zover noodzakelijk aan de Contractant van een Aansluiting een SIM-kaart ter beschikking. De SIM-kaart blijft eigendom van KPN.
- 2 De Contractant dient een SIM-kaart zo goed mogelijk tegen onbevoegd gebruik, diefstal of beschadiging te beschermen. De bij de SIM-kaart behorende beveiligingscodes moeten zo goed mogelijk geheim worden gehouden en mogen niet op of in de directe nabijheid van de SIM-kaart worden bewaard.
- 3 KPN is gerechtigd een aan de Contractant ter beschikking gestelde SIM-kaart om te ruilen in verband met een wijziging van technische eigenschappen of in verband met technische veroudering van de desbetreffende SIM-kaart. KPN is eveneens gerechtigd de technische eigenschappen of instellingen van een aan de Contractant ter beschikking gestelde SIM-kaart (op afstand) te wijzigen.

- 4 Na beëindiging van de overeenkomst voor een Aansluiting dient een SIM-kaart direct onbruikbaar te worden gemaakt.
- 5 KPN is gerechtigd een SIM-kaart terug te vorderen van de houder daarvan, als zij een ernstig vermoeden heeft dat de SIM-kaart in strijd met het bepaalde in de overeenkomst, waaronder deze Algemene Voorwaarden, of met de duidelijke bedoeling daarvan, dan wel anderszins onrechtmatig jegens KPN, is verkregen of wordt gebruikt.
- 6 Indien KPN bij een Aansluiting een Mobiel Randapparaat aan Contractant levert dat is voorzien van een SIM-lock, kan dit SIM-lock worden verwijderd onder de voorwaarden zoals door KPN bekendgemaakt. Het is de Contractant niet toegestaan de SIM-lock te verwijderen of te laten verwijderen zonder de uitdrukkelijke toestemming van KPN.

## 1:5 Nummertoekening en nummerbehoud

- 1 Ten behoeve van het gebruik van een Aansluiting dient de Contractant te beschikken over één of meer nummers, die door KPN aan de Contractant worden toegekend, tenzij dit niet nodig is. Bij een Mobiele Telecommunicatiedienst waarbij nummerbehoud wordt aangeboden kan een nummer dat reeds door de Contractant bij een andere aanbieder in gebruik is (en gebruikt mag worden voor de desbetreffende Aansluiting) worden behouden, als die aanbieder aan nummerbehoud meewerkt. KPN kan hiervoor een vergoeding aan de Contractant in rekening brengen.
- 2 Bij een Mobiele Telecommunicatiedienst waarbij nummerbehoud wordt aangeboden, kan de Contractant verzoeken om, bij beëindiging van de overeenkomst voor een Aansluiting, een bij die Aansluiting gebruikt nummer mee te nemen naar een aansluiting bij een andere aanbieder van mobiele telecommunicatiediensten.
- 3 Als de Contractant bij een opzegging, zoals bedoeld in artikel 1:16, 2:7 of 3:5 gebruik wenst te maken van nummerbehoud dient dit bij de opzegging expliciet en voorzien van alle relevante informatie aan KPN kenbaar te worden gemaakt.
- 4 KPN is gerechtigd een nummer te wijzigen in geval van wijzigingen in een nationaal nummerplan, wijzigingen in de nummertoe wijziging door de 5i hc f]h7cbg a YbhYb`A Uf\_ h alsmede wijzigingen in een Dienst en/of een Mobiel Network of in andere gevallen die nummerwijziging noodzakelijk maken.
- 5 KPN zal een nummerwijziging op grond van lid 4 niet eerder doorvoeren dan drie Maanden nadat de wijziging bekend is gemaakt, tenzij een eerdere wijziging in de gegeven omstandigheden noodzakelijk is.

## 1:6 Wijziging in een dienst of een mobiel netwerk

- 1 De technische eigenschappen van een Mobiele Telecommunicatiedienst of van een Mobiel Netwerk kunnen door KPN worden gewijzigd om aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek te blijven voldoen.
- 2 In verband met de beëindiging, wijziging of intrekking van een vergunning die benodigd is voor de aanleg en exploitatie van een Mobiel Netwerk kan KPN de dienstverlening geheel of gedeeltelijk beëindigen of wijzigen. KPN zal de Contractant van de Dienst die wordt beëindigd hierover uiterlijk drie Maanden van te voren informeren, tenzij dat in redelijkheid niet mogelijk is.
- 3 Indien KPN de dienstverlening op grond van lid 2 beëindigt, eindigen bestaande overeenkomsten voor de desbetreffende Dienst(en) uiterlijk met ingang van de datum waarop de bedoelde dienstverlening wordt beëindigd. KPN zal in dat geval aan de Contractant waar mogelijk een vervangende Dienst aanbieden.
- 4 Naast het bepaalde in lid 3 is KPN gerechtigd (een Aanbiedingsvorm van) een Mobiele Telecommunicatiedienst te beëindigen of te wijzigen, met inachtneming van een termijn van aankondiging van ten minste drie Maanden, als operationele, technische of bedrijfseconomische redenen daartoe aanleiding geven. Het bepaalde in lid 3 is daarbij van overeenkomstige toepassing.
- 5 KPN is eveneens gerechtigd (een Aanbiedingsvorm van) een Aanvullende Dienst te beëindigen of te wijzigen, met inachtneming van een termijn van aankondiging van ten minste één Maand, als operationele, technische of bedrijfseconomische redenen of de eisen van de tijd daartoe aanleiding geven.

## 1:7 Gebruik

- 1 De Contractant staat in voor al het gebruik dat van zijn Aansluiting wordt gemaakt, ook al gebeurt dat zonder zijn toestemming of kennis. Alle gerealiseerde Verkeerskosten en andere kosten die voortvloeien uit het gebruik van de Aansluiting zijn met inachtneming van artikel 1:12 voor zijn rekening.
- 2 Een Aansluiting mag alleen worden gebruikt in combinatie met een Mobiel Randapparaat dat voldoet aan de daarvoor geldende wettelijke vereisten. De gevolgen van het gebruik van apparaten die niet aan deze eisen voldoen, waaronder mogelijke financiële gevolgen, zijn voor rekening en risico van de Contractant. Mobiele Randapparaten kunnen verschillen in functionaliteiten., Dit kan gevolgen hebben voor de gebruiksmogelijkheden van Diensten. KPN kan bepalen dat specifieke Mobiele Randapparaten alleen kunnen worden gebruikt in combinatie met specifieke Aanbiedingsvormen.

- 3** Het is niet toegestaan misbruik te maken van een Aansluiting en/of Diensten, bijvoorbeeld door handelingen te verrichten, te doen of laten verrichten:
- a** die, in strijd met de bedoeling van de Dienst, de door de Contractant of een derde aan KPN verschuldigde bedragen beperken;
  - b** waardoor storingen in Diensten, Mobiele Netwerken en/of andere (computer)netwerken of telecommunicatie-infrastructuren worden veroorzaakt, of ten aanzien daarvan overlast of onvoorzien gebruik wordt veroorzaakt;
  - c** waardoor derden worden lastig gevallen of bedreigd of op andere wijze inbreuk wordt gemaakt op hun persoonlijke levenssfeer;
  - d** die in strijd zijn met toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder begrepen nationale nummerplannen. Zo staat de contractant er voor in dat het nummer dat behoort bij zijn aansluiting gebruikt wordt in overeenstemming met de bestemming van dit nummer zoals genoemd in het “Nummerplan Telefoon- en ISDN diensten” of een daarop volgend besluit of plan van de overheid met gelijke strekking.
- 4** Als het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van een Dienst of aangesloten Mobiele Randapparaten, is de Contractant verplicht aan de door KPN te geven voorschriften gevolg te geven en de daaraan verbonden financiële gevolgen te aanvaarden. Als dit naar het oordeel van KPN noodzakelijk is kan KPN de Aansluiting, al dan niet met betrekking tot een specifieke Dienst, zo nodig direct (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen.
- 5** Een Aansluiting op de Semafoondienst is bestemd voor gebruik met één Mobiel Randapparaat. Gebruikmaking van een Aansluiting met meerdere Mobiele Randapparaten die door programmering alle geschikt zijn gemaakt voor gebruik van die ene Aansluiting, kan gevolgen hebben voor een goede exploitatie van het Mobiele Netwerk voor semafonie en voor het gebruik van de Semafoondienst. Dit is dan ook alleen toegestaan na voorafgaande toestemming van KPN. KPN kan aan een dergelijke toestemming aanvullende voorwaarden verbinden en afwijkende tarieven in rekening brengen.
- 6** Als bij een Aanbiedingsvorm is aangegeven dat daarop een Fair Use Policy van toepassing is geldt voor de betreffende Dienst geen vaste limiet aan de te gebruiken hoeveelheid telecommunicatieverkeer, maar geldt dat dit gebruik redelijk dient te zijn. Als ‘niet-redelijk’ wordt in een dergelijk geval in ieder geval, doch niet uitsluitend, aangemerkt (steeds rekening houdend met de aard van de Aanbiedingsvorm):
- a** bij Aanbiedingsvormen gericht op het gebruik in combinatie met een mobiele telefoon: gebruik anders dan met een mobiele telefoon, zoals met een computer of als router;
  - b** gebruik met meer dan één randapparaat tegelijkertijd (router);
  - c** langdurig openstaan van verbindingen (babyfoon, gebruik als router), continue of vrijwel continue gebruik;

- d gebruik voor commerciële doeleinden zoals doorverkoop van de Dienst, dan wel het draaien van een mail-, web- game-, chat-, file- of andere serverdienst op het betreffende randapparaat;
- e gebruik voor andere dan persoonlijke of privé doeleinden, dan wel, bij Aanbiedingsvormen die zijn gericht op zakelijk gebruik, gebruik voor ander dan regulier zakelijk gebruik;
- f als dit bij een Aanbiedingsvorm is vermeld: gebruik boven een bepaalde redelijke hoeveelheid, welke hoeveelheid is afgeleid van gemiddeld gebruik van andere, vergelijkbare gebruikers;
- g gebruik dat anderszins in strijd is met het bepaalde in dit artikel.

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

- 7 De Contractant staat er voor in dat hij over de intellectuele eigendomsrechten en gebruiksrechten beschikt, die benodigd zijn voor het gebruik van een Contentdienst.
- 8 De Contractant zal geen handelingen verrichten of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat dit strafbaar of jegens KPN of derden onrechtmatig is. In het bijzonder staat de Contractant er voor in dat via of met behulp van de Aansluiting, noch zichzelf, noch een Eindgebruiker:
  - a (computer)-virussen zal verspreiden of toegangsprivileges zal misbruiken.
  - b beveiligingen zal doorbreken of opzettelijk apparaten, die direct of indirect aan het Mobiele Netwerk zijn gekoppeld, zal doen stagneren of enige poging daartoe zal ondernemen.
  - c gegevens van een derde zonder diens toestemming zal veranderen of onbruikbaar zal maken, noch gegevens aan gegevens van een derde zal toevoegen zonder toestemming van deze derde.
  - d ongevaagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud zal (doen) verzenden of grote hoeveelheden informatie met dezelfde of vergelijkbare inhoud openbaar zal maken.
  - e zich (misleitend) zal uitgeven voor een ander, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een adres, waarmee hij zich kenbaar maakt als afzender van een bepaald bericht van een derde zonder diens toestemming.
  - f Contentdiensten in of vanuit andere landen zal gebruiken in strijd met de aldaar toepasselijke wet- en regelgeving.
  - g in strijd zal handelen met een afgegeven voorschrift dat het niet is toegestaan een Contentdienst of ontvangen/opgeslagen berichten of informatie door te zenden naar derden of op een andere manier te verspreiden.

De Contractant zal eventuele aanvullingen op deze voorschriften, zoals door KPN aangeven op haar Website, naleven en regelmatig raadplegen.

- 9** In aanvulling op hetgeen elders in deze Algemene Voorwaarden is bepaald geldt in het bijzonder ten aanzien van Contentdiensten, gelet op de aard van de dienstverlening en de gebruikte technologie, het volgende:
  - a** KPN staat niet in voor het slagen van transacties die (mede) worden verricht met behulp van een Contentdienst.
  - b** KPN staat niet in voor de consequenties van de opslag van berichten of informatie door de Contractant, al dan niet in of met behulp van het geheugen van zijn Mobiele Randapparaat, in het bijzonder ten aanzien van het mogelijk automatisch genereren van dataverkeer of het automatisch doorsturen, veranderen of verloren gaan van door de Contractant opgeslagen gegevens.
- 10** KPN behoudt zich het recht voor om als de Contractant gebruik maakt van het mobiele netwerk van KPN voor data(diensten) met post- of Prepaid abonnementen van KPN, alle maatregelen te nemen die zij noodzakelijk acht in het belang van de veiligheid en integriteit van haar (vaste en mobiele) netwerk en apparatuur van gebruikers op haar netwerk. Zo kan de Contractant bijvoorbeeld onbedoeld de veiligheid en integriteit van het mobiele netwerk of van mobiele telefoons of computers van derden in gevaar brengen doordat de Contractant virussen verspreidt via zijn mobiele telefoon of doordat zijn mobiele telefoon door een virus onderdeel is geworden van een bot net.
- 11** KPN zet zich in om verspreiding van ongeverraagde spam-mail gericht aan haar gebruikers te beperken. Voor zover nodig geeft de Contractant KPN toestemming om spam te verwijderen of het vervoer ervan via haar netwerk te blokkeren.
- 12** Tenzij anders vermeld bij een specifiek data-abonnement is deze uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik en is het niet de bedoeling:
  - a** een KPN SIM-kaart in een ander soort apparaat dan waarvoor deze volgens het bijbehorende abonnement is bedoeld te gebruiken;
  - b** abonnementen en / of data uit abonnementen door te verkopen of (data uit) abonnementen met derden te delen (sharing).
- 13** KPN behoudt zich het recht voor om maatregelen te nemen betreffende het onder 14 sub a en b genoemde gebruik. Daarnaast wijst KPN de Contractant erop dat zij de Contractant bij dit gebruik mogelijk niet of niet op basis van juiste gegevens kan waarschuwen bij overschrijding van datalimiet van de Contractant. Dit geldt ook indien de door de Contractant gebruikte apparatuur ongeschikt (gemaakt) is voor de ontvangst van sms-berichten.

**14** Indien drukte op het mobiele netwerk dit noodzakelijk maakt, kan KPN:

**a** voorrang geven aan bepaalde soorten verkeer.

KPN kan bijvoorbeeld het downloaden van video's via het mobiele netwerk vertragen om te garanderen dat gebruikers toegang blijven houden tot hun e-mail;

**b** een abonnement met een hogere maximale up- en downloadsnelheid een groter gedeelte van de beschikbare capaciteit toewijzen dan een abonnement met een lagere maximale up- en downloadsnelheid.

## 1:8 Beveiligingscodes

**1** KPN kan ten behoeve van het gebruik van, de toegang tot, of de betaling van vergoedingen voor Diensten en/of Contentdiensten van derden gebruik maken van beveiligingscodes.

**2** De Contractant is verantwoordelijk voor het geheimhouden, het bewaren en beveiligen van de beveiligingscodes. De Contractant vrijwaart KPN voor de gevolgen van elk gebruik van de beveiligingscodes door hemzelf of door derden.

**3** De Contractant dient KPN onmiddellijk te informeren als hij kennis heeft van onbevoegd gebruik van zijn beveiligingscode of daarvan een ernstig vermoeden heeft. De Contractant kan KPN tevens verzoeken om een beveiligingscode te blokkeren, als en voor zover dit in een specifieke Aanbiedingsvorm is aangegeven.

**4** Indien KPN kennis draagt van onbevoegd gebruik van een beveiligingscode is zij gerechtigd deze tijdelijk of blijvend onbruikbaar te maken.

## 1:9 Eigenschappen, kwaliteitsniveau, onderhoud en storingen

**1** Bij mobiele telecommunicatie kunnen de mogelijkheden om verbindingen op te bouwen en de kwaliteit en eigenschappen van verbindingen niet op elke plaats op elk moment gelijk zijn. De verschillen houden verband met onder meer de gebruikte Mobiele Randapparaten, de radiobedekking van het gebruikte Mobiele Netwerk (die beïnvloed kan worden door onder meer de locatie of de aanwezigheid in een gebouw), de hoeveelheid telecommunicatieverkeer en atmosferische omstandigheden.



- 2 Bij mobiele telecommunicatie vindt het transport van gegevens geheel of gedeeltelijk plaats door de ether. De Contractant aanvaardt dat de getransporteerde gegevens door anderen kunnen worden opgevangen dan voor wie ze zijn bestemd. KPN zal binnen de technische standaarden van de gebruikte Mobiele Netwerken technieken toepassen of ondersteunen, die het raadplegen van verzonden gegevens door derden bemoeilijken.
- 3 De Contractant kan gebruikmaken van de mogelijkheid om zijn Aansluiting, eventueel met betrekking tot bepaalde Diensten, te gebruiken in een ander land (zogenaamde internationale roaming) in de gevallen waarin KPN dat heeft aangegeven. Deze mogelijkheid en de daarbij behorende tarieven en voorwaarden kunnen verschillen per Aanbiedingsvorm. De Contractant kan gebruikmaken van de diensten van de desbetreffende buitenlandse aanbieder, met inachtneming van de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften die door die aanbieder worden aangeboden. KPN is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de gebieden en aanbieders waar gebruik kan worden gemaakt van deze mogelijkheid, alsmede in de aangeboden diensten.
- 4 KPN is gerechtigd beperkingen te stellen aan het gebruik van Diensten, in het bijzonder Contentdiensten, die voortvloeien uit voor de betreffende Dienst gebruikte technologie, de aard van de Dienst of de door de Contractant gebruikte Mobiele Randapparaten. In dit kader is KPN in elk geval gerechtigd om:
  - a dataverkeer dat wordt gerealiseerd of informatie die wordt uitgewisseld in het kader van gebruik van een Contentdienst, te beperken of niet (direct) te transporteren, als dit voortvloeit uit de aard van de dienstverlening of de gebruikte technologie; en
  - b beperkingen te stellen aan de opslag-, verzend- of ontvangstmogelijkheden van berichten of informatie van of voor de Contractant; en
  - c voor de Contractant bestemde berichten niet te transporteren in het kader van het tegengaan van grote hoeveelheden gelijktijdig verzonden berichten waarvan aannemelijk is dat zij niet door de Contractant zijn aangevraagd.
- 5 KPN spant zich in om de dienstverlening zo ongestoord mogelijk te laten verlopen. Het is technisch echter onmogelijk om elke storing of beperking van de dienstverlening te voorkomen. Aansprakelijkheid voor het niet of niet goed functioneren van de dienstverlening bestaat alleen binnen de grenzen van deze Algemene Voorwaarden, of voor zover KPN en de Contractant hierover expliciete afspraken in een nadere overeenkomst hebben gemaakt.
- 6 De Mobiele Netwerken en Diensten worden onderhouden door of vanwege KPN. Ten behoeve van onderhoud kan KPN tijdelijk (een deel van) een Mobiel Netwerk buiten gebruik stellen. KPN zal dit tot het minimum beperken en waar dit toch nodig en redelijkerwijs mogelijk is dit tijdig bekend maken als deze buitengebruikstelling voor de Contractant merkbare consequenties met zich meebrengt.

- 7 Storingen worden zo spoedig mogelijk nadat zij aan KPN bekend zijn geworden onderzocht en naar beste kunnen opgeheven.
- 8 De kosten van storingsonderzoek en herstel komen voor rekening van KPN. Deze kosten kunnen aan de Contractant in rekening worden gebracht als uit het onderzoek blijkt dat de storing zich bevindt in het Mobiele Randapparaat dat wordt gebruikt, dan wel het gevolg is van een handelen door de Contractant of de Eindgebruiker in strijd met hetgeen is overeengekomen.
- 9 Indien en voor zover de overeenkomst een consumentenkoop betreft is de wettelijke regeling uit artikel 7:17 Burgerlijk Wetboek van toepassing.

## 1:10 Aansprakelijkheid KPN

- 1 KPN is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn niet aansprakelijkheid, behoudens hetgeen in de volgende leden van dit artikel is bepaald.
- 2 KPN is uitsluitend aansprakelijk voor schade die door een aan haar toerekenbare tekortkoming is ontstaan in de navolgende gevallen en tot ten hoogste de daarbij aangegeven bedragen:
  - a als het schade betreft als gevolg van dood of lichamelijk letsel, tot ten hoogste een bedrag van 1.500.000 euro per gebeurtenis;
  - b als het schade betreft als gevolg van een handelen in strijd met de artikelen 273d en 273e van het Wetboek van Strafrecht, tot ten hoogste een bedrag van 1.500.000 euro per gebeurtenis;
  - c als het schade betreft als gevolg van beschadiging van zaken van de Contractant die is ontstaan bij werkzaamheden die verband houden met het uitvoeren van een overeenkomst, tot ten hoogste een bedrag van 500.000 euro per gebeurtenis;
  - d als het schade betreft als gevolg van het door KPN buiten gebruik stellen van een Aansluiting zonder dat daarvoor een grond bestond, tot ten hoogste een bedrag van 2500 euro per Aansluiting, met een maximum van 1.000.000 euro per gebeurtenis;
  - e als het schade betreft als gevolg van het door KPN ten onrechte niet of onjuist vermelden van gegevens van de Contractant in telefoongidsen of nummerinformatiediensten, tot ten hoogste 2500 euro per vermelding, met een maximum van 1.000.000 euro per gebeurtenis;
  - f als het schade betreft als gevolg van andere administratieve fouten van KPN dan bedoeld onder d en e , tot ten hoogste een bedrag van 2500 euro per Aansluiting, met een maximum van 1.000.000 euro per gebeurtenis.
- 3 Tekortkomingen van andere aanbieders van netwerken en diensten waarmee de Mobiele Netwerken van KPN direct of indirect zijn verbonden en van andere aanbieders van Contentdiensten zijn niet aan KPN toerekenbaar.

- 4 Als ten gevolge van een gebeurtenis (of serie van gebeurtenissen met eenzelfde oorzaak) als bedoeld in lid 2 meer dan één vordering ontstaat en de gezamenlijke vorderingen de daarbij per gebeurtenis gestelde maxima overstijgen, worden de vorderingen naar evenredigheid voldaan.
- 5 KPN kan zich niet beroepen op de beperking van de aansprakelijkheid als bedoeld in lid 1 en 2 als de schade met opzet, of roekeloos en met de wetenschap dat die schade daaruit zou ontstaan, door KPN is veroorzaakt.
- 6 Schade dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken nadat deze redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt, schriftelijk aan KPN te zijn gemeld. Schade die niet binnen die termijn ter kennis van KPN is gebracht komt niet in aanmerking voor vergoeding. Ten aanzien van Consumenten geldt dit niet als de Contractant aannemelijk maakt dat een tijdige of schriftelijke reactie redelijkerwijs niet van hem verlangd kon worden.

## 1:11 Aansprakelijkheid contractant

- 1 De Contractant is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst niet aansprakelijk, behoudens hetgeen in de volgende leden van dit artikel of elders in deze Algemene Voorwaarden is bepaald.
- 2 De Contractant is aansprakelijk voor schade die door een hem toerekenbare tekortkoming is ontstaan. Een Consument is uitsluitend aansprakelijk voor bedrijfs- of gevolgschade van KPN indien die schade met opzet, of roekeloos en met de wetenschap dat die schade daaruit zou ontstaan, door de Consument is veroorzaakt.
- 3 De Contractant vrijwaart KPN tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op KPN zouden kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak gegrond is op het gebruik dat door de Contractant of een Eindgebruiker van de Diensten is gemaakt, in het bijzonder voor wat betreft de inhoud van door hem, of door een Eindgebruiker, met behulp van een Dienst verzonden of opgevraagde informatie en eventuele intellectuele eigendomsrechten daarop.

## 1:12 Tarieven en vergoedingen

- 1 De Contractant is aan KPN vergoedingen verschuldigd voor door hem van KPN afgenomen Diensten volgens de daarvoor vastgestelde tarieven. De bedragen worden verhoogd met btw en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.

- 2 De tarieven kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen, maandelijks of anderszins periodiek verschuldigde bedragen, Verkeerskosten en bedragen die zijn verschuldigd voor Aanvullende Diensten. De tarieven worden door KPN bekend gemaakt, onder meer via haar Website.
- 3 KPN kan eventuele vergoedingen die verschuldigd zijn voor het gebruik van Contentdiensten of andere diensten van derden op last van deze derden bij de Contractant innen. KPN staat er voor in dat de Contractant met de betaling van deze vergoedingen aan KPN aan die derde bevrijdend heeft betaald.
- 4 Voor zover maandelijks aan KPN verschuldigde bedragen ten behoeve van Diensten niet over een volle kalendermaand verschuldigd zijn, wordt voor elke dag 1/30 deel van het maandbedrag in rekening gebracht, tenzij daarvan in een Aanbiedingsvorm expliciet wordt afgeweken.
- 5 Voor de bepaling van de verschuldigde bedragen zijn de gegevens van KPN beslissend, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn. KPN dient bij de vaststelling van deze gegevens de zorgvuldigheid in acht te nemen die daarbij verlangd mag worden.

## 1:13 Opschorting van de dienstverlening

- 1 Met inachtneming van hetgeen elders in deze Algemene Voorwaarden en bij wet is bepaald, is KPN gerechtigd de levering van een Aansluiting of (de toegang tot) een specifieke Dienst of Contentdienst van derden geheel of gedeeltelijk op te schorten als de Contractant een verplichting jegens KPN niet nakomt en deze niet-nakoming opschorting rechtvaardigt. De verplichting tot betaling van de periodieke vergoedingen als bedoeld in artikel 1:12 en van de overige verschuldigde vergoedingen blijft gedurende de tijd van opschorting bestaan.
- 2 KPN is ook bevoegd tot gehele of gedeeltelijke opschorting over te gaan:
  - a zonder ingebrekestelling of mededeling als de Contractant in strijd handelt met artikel 1:7, lid 2 tot en met 9, of als de Contractant anderszins dusdanig de belangen van KPN schaadt dat van KPN niet verlangd kan worden dat de Aansluiting, al dan niet met betrekking tot specifieke Diensten, in stand wordt gehouden; of
  - b als de Contractant bij herhaling hinderlijke oproepen pleegt of hinderlijke berichten verstuurt aan derden. KPN zal hiertoe echter niet eerder overgaan dan tot nadat zij de Contractant, naar aanleiding van een onderzoek hiernaar, verzocht heeft het plegen van deze oproepen of het versturen van deze berichten te staken en de Contractant daaraan geen gehoor heeft gegeven.
  - c indien KPN zulks wordt medegedeeld wordt op last van een daartoe bevoegde instantie.

- 3 Tot opheffing van de opschorting wordt weer overgegaan als de Contractant binnen een door KPN gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen. Voor de opheffing van de opschorting kan een bedrag aan her aansluitkosten verschuldigd zijn.

## 1:14 Bescherming persoonlijke levenssfeer

- 1 Bij de uitvoering van haar dienstverlening op grond van deze en eventuele andere overeenkomsten met KPN verwerkt KPN gegevens, waaronder persoons-, verkeers- en locatiegegevens van een Contractant (of Eindgebruiker), met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet.
- 2 De manier van verwerking van gegevens van de Contractant (of de Eindgebruiker) en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer zijn neergelegd in het 'Privacy statement' van KPN, zoals gepubliceerd op haar Website. Als nieuwe ontwikkelingen dit noodzakelijk maken zal dit Privacy statement worden aangepast. In de volgende leden van dit artikel zijn enige bijzondere bepalingen met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de Contractant (of de Eindgebruiker) opgenomen.

### Verwerking voor commerciële doeleinden

- 3 KPN kan de in lid 1 bedoelde gegevens verwerken voor commerciële, ideële en charitatieve doeleinden, waaronder marktonderzoek, marketing- en verkoopactiviteiten, beoordeling van kredietwaardigheid, bestrijding van fraude en verstrekking aan derden, met inachtneming van de voor de desbetreffende verwerking geldende doeleinden en mogelijkheden tot verzet, zoals nader aangeduid in het Privacy statement.

### Verwerking in het kader van wettelijke verplichtingen

- 4 KPN zal wettelijke verplichtingen tot verstrekking van gegevens, zoals in het kader van een strafrechtelijk opsporingsonderzoek, naleven en zal haar medewerking verlenen aan wettelijk gegeven lasten tot aftappen<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Over aftappen kan KPN geen informatie verstrekken. Voor vragen daaromtrent dient men zich te wenden tot het kabinet van de Rechter-Commissaris.

## Verwerking bij wanbetaling

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

## Verwerking voor telefoongidsen en abonnee-informatiediensten

- 8 Als de Contractant aan KPN heeft aangegeven hiervan gebruik te willen maken, kan KPN persoonsgegevens ter beschikking stellen aan aanbieders van papieren en elektronische telefoongidsen en abonnee-informatiediensten ten behoeve van het uitgeven van dergelijke gidsen en abonnee-informatiediensten. KPN kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van de door de Contractant verstrekte of de door een dergelijke aanbieder gepubliceerde gegevens.

## 1:15 Klachten en geschillen

- 1 De Contractant dient zich in geval van klachten of geschillen met betrekking tot een Dienst in eerste instantie te wenden tot KPN, via het door KPN daarvoor bekendgemaakte telefoonnummer of adres. KPN zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht of het geschil inhoudelijk reageren, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval maakt KPN - met vermelding van de redenen - binnen die termijn aan de Contractant kenbaar wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem zal worden megedeeld.

---

<sup>2</sup> Verzoeken om informatie of bezwaren dienen te worden gericht aan Stichting Preventel, Postbus 744, 7400 AS Deventer, [www.preventel.com](http://www.preventel.com).

2 9Yb [ YgW]`\_Ub V]bbYb %&a UUbXYb`bU\Yh]bX]YbYb`j Ub`XY`\_`UWkhV]`^?DB`UUb\Ub[ ][ `k cfXYb`[ Ya UU\_hV]^XY` ; YgW]`YbVta a ]gg]Y HY`YVta a i b]W]YX]YbghYb<sup>3</sup>, mits het geschil betrekking heeft op een Dienst (of de aanvraag daarvan) waarvan uitsluitend of in hoofdzaak gebruik wordt gemaakt als Consument en de commissie ook overigens op grond van haar reglement<sup>4</sup> bevoegd is kennis te nemen van het geschil. De wijze van indiening en behandeling van het geschil is geregeld in genoemd reglement. De beslissing van de commissie is een de partijen bindend advies.

3 Stemt de Contractant niet in met de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie of is deze commissie op grond van haar reglement niet bevoegd kennis te nemen van het geschil, dan kunnen partijen het geschil aan de ter zake bevoegde burgerlijke rechter voorleggen.

## 1:16 Wijziging van voorwaarden en tarieven

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

2 Behoudens het gestelde in lid 4 gelden dergelijke wijzigingen ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn verklaard, tenzij KPN aangeeft dat dat niet het geval is.

3 De wijzigingen treden vier weken na de bekendmaking, of op een latere datum als dit in de bekendmaking vermeld is, in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die dan wordt toegepast.

4 Als een Contractant een wijziging, die betrekking heeft op een door hem afgenomen Dienst, niet wenst te accepteren, kan hij

---

3 Deze Commissie maakt deel uit van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken, Postbus 90600, 2509 LP 's-Gravenhage, telefoonnummer (070) 310 5310, [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)

4 Het Reglement van de Geschillencommissie kan worden opgevraagd bij de Stichting Geschillencommissie. Voor de behandeling van een geschil wordt door de Stichting klachtgeld gevraagd.

de overeenkomst met betrekking tot die Dienst schriftelijk beëindigen met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt. De schriftelijke opzegging dient voor de ingangsdatum van de wijziging door KPN te zijn ontvangen.

- 5** Het bepaalde in lid 4 geldt niet
- a** als de wijziging uitsluitend in het voordeel van de Contractant is;
  - b** als de wijziging in redelijkheid geen gevolgen heeft voor de (rechts)positie van de Contractant;
  - c** als de Contractant de mogelijkheid wordt geboden de wijziging te weigeren;
  - d** als de wijziging reeds bij het aangaan van de overeenkomst onherroepelijk is overeengekomen, zoals een periodieke aanpassing van de tarieven aan de inflatie;
  - e** als de wijziging van overheidswege is voorgeschreven; of
  - f** in andere gevallen waarin dit op grond van de geldende wet- en regelgeving niet is vereist.
- 6** Als bij een beëindiging op grond van lid 4 ook een verzoek tot nummerbehoud zoals bedoeld in artikel 1:5 wordt gedaan, dient, onverminderd het bepaalde in lid 4 , een definitief verzoek tot nummerbehoud binnen twee weken na de ingangsdatum van de wijziging door KPN te zijn ontvangen. In dit geval eindigt de overeenkomst op het moment waarop de overgang van het nummer wordt gerealiseerd, waarbij vanaf het moment van de wijziging de nieuwe Algemene Voorwaarden en/of tarieven gelden. Als binnen de bedoelde termijn geen definitief verzoek tot nummerbehoud is ontvangen, wordt dit beschouwd als intrekking van de beëindiging en wordt de overeenkomst onder toepasselijkheid van de nieuwe Algemene Voorwaarden en/of tarieven voortgezet, tenzij de Contractant expliciet heeft aangegeven dat de beëindiging ook in dat geval geldt.

## 1:17 Overige bepalingen

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



## HOOFDSTUK 2 ABONNEMENTEN

### 2:1 Totstandkoming van de overeenkomst voor een abonnement

- 1 De overeenkomst voor een Abonnement komt tot stand zoals beschreven in dit artikel, en, bij totstandkoming langs elektronische weg, in overeenstemming met het bepaalde in artikel 1:3. Een Abonnement wordt aangevraagd door invulling en ondertekening van een daarvoor bestemd formulier, tenzij een andere wijze van aanvragen wordt aangegeven.
- 2 De aanvrager dient zich op verzoek van KPN op een daarbij aan te geven wijze te identificeren, en overige voor de beoordeling van de aanvraag door KPN benodigde gegevens te verstrekken.
- 3 Bij een aanvraag (mede) namens een andere natuurlijke persoon of namens een rechtspersoon of vennootschap dient de vertegenwoordiger zich op verzoek van KPN op een daarbij aan te geven wijze te identificeren en zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid aan te tonen. In geval van een rechtspersoon of vennootschap dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid aangetoond worden met een recent uittreksel uit een bij een Kamer van Koophandel gehouden register. Als inschrijving in een dergelijk register voor de betreffende rechtspersoon of vennootschap niet mogelijk is, dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid op een andere, door KPN aan te geven wijze te worden aangetoond.
- 4 De aanvraag wordt beschouwd als een onherroepelijk aanbod van de Contractant tot het afnemen van een Aansluiting.
- 5 KPN kan naar aanleiding van de aanvraag een risicobeoordeling uitvoeren, waarbij zij onder meer de kredietwaardigheid van de (potentiële) Contractant kan toetsen.  
De aanvraag kan door KPN in elk geval worden geweigerd als:
  - a de risicobeoordeling voor KPN risico's uitwijst die zij in redelijkheid niet bereid is te aanvaarden;
  - b de aanvrager handelingsonbekwaam is of niet de gevraagde gegevens als bedoeld in lid 2 en/of 3 van dit artikel toont binnen een door KPN gestelde termijn;
  - c de aanvrager een in deze Algemene Voorwaarden gestelde verplichting niet nakomt, of aannemelijk is dat hij een dergelijke verplichting niet zal nakomen en die niet-nakoming de weigering rechtvaardigt;
  - d de aanvrager verplichtingen uit hoofde van eerdere rechtsverhoudingen met KPN niet nakomt of niet is nagekomen;
  - e de aanvrager is opgenomen in een bestand als bedoeld in artikel 1:14, lid 6 of 7 .Op verzoek van de geweigerde aanvrager zal KPN de weigering motiveren.

- 6 KPN zal, tenzij anders is aangegeven, aan de aanvrager berichten of de aanvraag is geaccepteerd. De overeenkomst komt tot stand op de datum waarop KPN aan de Contractant heeft bevestigd dat de aanvraag is geaccepteerd.
- 7 Als vooruitlopend op de acceptatie een Abonnement in dienst wordt gesteld, geldt deze indienststelling als voorwaardelijke acceptatie. KPN is dan gerechtigd de overeenkomst voor het Abonnement alsnog per direct te beëindigen of nadere voorwaarden te stellen als zich één of meer van de omstandigheden als bedoeld in lid 5 voordoen. Als de overeenkomst wordt beëindigd is de aanvrager de periodieke vergoedingen verschuldigd voor de periode dat het Abonnement in dienst is geweest, alsmede alle vergoedingen die voortvloeien uit het gebruik van Diensten.
- 8 Het Abonnement zal zo spoedig mogelijk na totstandkoming van de overeenkomst in dienst worden gesteld, tenzij een ander moment is overeengekomen. Als het voor KPN in redelijkheid niet mogelijk is binnen twee Werkdagen de indienststelling te laten plaatsvinden zal met de Contractant een nadere termijn worden overeengekomen. Voor specifieke Aanbiedingsvormen of Diensten kan een afwijkende termijn voor indienststelling gelden. Als de Contractant gebruikmaakt van nummerbehoud als bedoeld in artikel 1:5, kan eveneens een afwijkende termijn voor indienststelling gelden.

## 2:2 Wijziging van de overeenkomst voor een abonnement

- 1 Het bepaalde in het vorige artikel is van overeenkomstige toepassing op de wijziging van een overeenkomst, tenzij daarvoor afwijkende procedures of termijnen zijn medegedeeld.
- 2 Als tijdens de minimumduur, als bedoeld in artikel 2:7, de Contractant de Aanbiedingsvorm van zijn Abonnement wil wijzigen in een andere Aanbiedingsvorm waarbij een lagere maandelijkse vergoeding verschuldigd is, blijft de Contractant gedurende de minimumduur de hoogste maandelijkse vergoeding van beide Aanbiedingsvormen verschuldigd, tenzij bij de specifieke Aanbiedingsvorm anders is bepaald.
- 3 Als de Contractant van een Abonnement verhuist en/of zijn factuur-adres wijzigt, dient hij daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk zijn nieuwe woon-, verblijf- of vestigingsplaats en/of nieuwe factuur-adres aan KPN mee te melden.

## 2:3 Diefstal en vermissing

- 1 In geval van diefstal, vermissing, of (vermoeden van) gebruik tegen de wil van de Contractant van een SIM-kaart of daarbij behorende beveiligingscodes of, bij een Abonnement op de Semafondienst, een Mobiel Randapparaat, kan de Contractant - behalve bij Aanbiedingsvormen waarbij die mogelijkheid is uitgesloten - KPN verzoeken het Abonnement te blokkeren. Blokkering vindt zo spoedig mogelijk plaats. Melding is gedurende 7 dagen per week mogelijk. Een verzoek tot blokkering dient direct na de ontdekking van de diefstal, vermissing of gebruik tegen de wil van de Contractant aan KPN te worden gedaan.
- 2 De Contractant is de gebruiksafhankelijke vergoedingen verschuldigd tot het Abonnement conform lid 1 is geblokkeerd. Periodiek verschuldigde bedragen voor het Abonnement en de Aanvullende Diensten blijven echter gedurende de gehele minimumduur van de desbetreffende overeenkomst verschuldigd.
- 3 Een blokkering als bedoeld in lid 1 kan op verzoek van de Contractant worden opgeheven. Hiervoor kunnen kosten in rekening worden gebracht. Door een blokkering kunnen bepaalde instellingen of gegevens met betrekking tot de Aansluiting verloren gaan.

## 2:4 Betaling bij abonnementen

- 1 Eenmalige en periodieke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum waarop het Abonnement in dienst is gesteld of vanaf de datum waarop de overeenkomst voor de desbetreffende Dienst tot stand is gekomen.
- 2 KPN is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van éénmalig en periodiek verschuldigde vergoedingen. Gebruiksafhankelijke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum dat ze in rekening worden gebracht. Voor specifieke Aanbiedingsvormen kunnen afwijkende betalingsvoorwaarden worden vastgesteld.
- 3 Tenzij een andere wijze van facturering is overeengekomen, brengt KPN alle in het kader van een overeenkomst voor een Abonnement verschuldigde bedragen (waaronder vergoedingen voor Diensten, voor geleverde zaken en voor Contentdiensten van derden) door middel van facturen aan de Contractant in rekening. Als is overeengekomen dat de facturen aan één of meer derden of naar afwijkende adressen zullen worden gezonden, blijft de Contractant jegens KPN aansprakelijk voor correcte betaling en geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden onverminderd voor de Contractant.

- 4 Facturen worden, afhankelijk van de Aanbiedingsvorm, in papieren of elektronische vorm aan de Contractant verstrekt. Voor verschillende Aanbiedingsvormen kunnen daarbij verschillende periodes worden aangehouden. In bijzondere omstandigheden (zoals bij afwijkend hoge bedragen voor gebruiksfhankelijke vergoedingen in een beperkte periode) kan tussentijdse betaling worden verlangd.
- 5 Betaling dient plaats te vinden op de wijze en binnen de termijn als op de factuur is vermeld. Als de Contractant aan KPN een machtiging tot automatische incasso heeft verstrekt, is KPN gerechtigd daarvan vanaf de datum van de factuur gebruik te maken. Op de factuur wordt aangekondigd op welke datum KPN het factuurbedrag van de rekening van de Klant zal afschrijven. KPN kan nadere eisen of beperkingen stellen aan de betaalwijzen.
- 6 De Contractant van een Abonnement kan kenbaar maken op welke van de door KPN aangeboden wijzen hij zijn factuur gespecificeerd wil hebben of wil ontvangen. Voor een specificatie die afwijkt van de standaardspecificatie of voor een afwijkende ontvangstwijze kan een vergoeding worden gevraagd, volgens daarvoor bekend gemaakte tarieven.
- 7 Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen dienen voor de vervaldatum van de factuur aan KPN kenbaar te worden gemaakt. Ten aanzien van een Consument zal KPN geen beroep doen op overschrijding van deze termijn als deze de bezwaren redelijkerwijs niet binnen deze termijn kon ontdekken. Betaling mag niet worden opgeschort met betrekking tot het gedeelte van het in rekening gebrachte bedrag waartegen geen bezwaar kenbaar is gemaakt.
- 8 Als de Contractant bij herhaling bezwaren heeft ingediend tegen hem in rekening gebrachte bedragen en de bezwaren ongegrond zijn gebleken, kan KPN, wanneer wederom bezwaren worden ingediend, de te maken onderzoekskosten vooraf aan de Contractant in rekening brengen. KPN zal de Contractant meedelen dat zij van deze bevoegdheid gebruik zal maken voordat een onderzoek wordt gestart.

## 2:5 Niet tijdige betaling

- 1 Als de Contractant van een Abonnement de door hem verschuldigde vergoedingen niet binnen de in artikel 2:4, lid 5, bedoelde termijn heeft betaald of als de automatische incasso niet is geslaagd, is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- 2 Vanaf de datum waarop de Contractant in verzuim verkeert, is KPN gerechtigd de wettelijke rente en de redelijke kosten voor het verkrijgen van voldoening buiten rechte in rekening te brengen. Daaronder wordt in ieder geval verstaan buitengerechtelijke

kosten (waaronder door KPN zelf te maken kosten voor het aanmanen van de Contractant en overige administratieve kosten) die in redelijkheid zijn gemaakt en die qua hoogte redelijk zijn in verhouding tot de openstaande vordering.

- 3 Als de Contractant ook binnen een door KPN gestelde nadere termijn niet heeft betaald is KPN gerechtigd haar dienstverlening aan de Contractant conform artikel 1:13 op te schorten of de overeenkomst te ontbinden.

## 2:6 Zekerheidstelling

- 1 Als er op enig moment op grond van feiten of omstandigheden in redelijkheid twijfel kan bestaan of de Contractant van een Abonnement (of de aanvrager als bedoeld in artikel 2:1) aan zijn betalingsverplichtingen zal voldoen, of als hij in een beperkte periode bovengemiddeld hoge bedragen voor gebruikafhankelijke vergoedingen verschuldigd wordt, of als hij geen vaste woonplaats, verblijfplaats of vestigingsplaats in Nederland heeft, is KPN gerechtigd van de Contractant (of aanvrager) hetzij een borgstelling of bankgarantie te verlangen, hetzij een waarborgsom te vorderen.
- 2 Het bedrag van het in lid 1 bepaalde zal niet hoger zijn dan het bedrag dat de Contractant in redelijkheid over een periode van twaalf Maanden verschuldigd zal zijn. Voor Aansluitingen met een minimumduur van meer dan een jaar kan een langere periode als maatstaf worden genomen.
- 3 Zodra de noodzaak tot zekerheidstelling niet meer aanwezig is, zal KPN meedelen dat de borgstelling of de bankgarantie kan vervallen dan wel wordt de waarborgsom vermeerderd met de eventuele rente als bedoeld in lid 4 terugbetaald.
- 4 Over de waarborgsom wordt over het eerste jaar na storting geen rente vergoed. Als de waarborgsom langer dan een jaar bij KPN berust, zal over de gehele periode op jaarbasis een rente worden vergoed waarvan het percentage gelijk is aan dat van de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 Burgerlijk Wetboek.
- 5 KPN is, in het geval een Contractant van een Abonnement in een beperkte periode bovengemiddeld hoge bedragen voor gebruikafhankelijke vergoedingen verschuldigd wordt, ook gerechtigd (maar niet verplicht) om over te gaan tot blokkering van het Abonnement of bepaalde Diensten of bestemmingen waarvoor bovengemiddelde tarieven gelden, totdat de Contractant tot betaling is overgegaan of zekerheid heeft gesteld overeenkomstig dit artikel. Waar dat in redelijkheid mogelijk is zal KPN de Contractant hierover voorafgaand informeren.

## 2:7 Duur van de overeenkomst voor een abonnement

- 1** Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen wordt de overeenkomst voor een Abonnement of Dienst aangegaan voor een minimumduur, die is vastgelegd in de overeenkomst. Na afloop van deze minimumduur wordt de overeenkomst van rechtswege omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd.
- 2** Als het voor een Aanvullende Dienst noodzakelijk is dat ook een andere Dienst wordt afgenomen, wordt de minimumduur van deze andere Dienst door het afnemen van de Aanvullende Dienst verlengd tot het einde van de minimumduur van die Aanvullende Dienst. Na afloop van die minimumduur eindigt de Aanvullende Dienst in ieder geval op het moment waarop de andere (daarvoor noodzakelijke) Dienst eindigt.
- 3** Onverminderd het bepaalde in lid 2 kan een Dienst tegen en na het verstrijken van de minimumduur daarvan, door elk van de partijen worden opgezegd. Opzegging dient schriftelijk te geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van drie Maanden, tenzij KPN een andere wijze van opzegging bekend heeft gemaakt. Voor Consumenten is de opzegtermijn één Maand.
- 4** De overeenkomst eindigt als alle Diensten die bij het Abonnement horen zijn beëindigd.
- 5** Opzegging van een Dienst tijdens de minimumduur daarvan is alleen mogelijk als de Contractant tijdens die minimumduur is overleden, dan wel in de situaties en onder de voorwaarden als bedoeld in de artikelen 1:6 en 1:16.
- 6** Zowel de Contractant als KPN kan de overeenkomst voor een Abonnement geheel of gedeeltelijk ontbinden als de andere partij tekortschiet in de nakoming van één of meer van haar verplichtingen, voor zover dit tekortschieten ontbinding rechtvaardigt. Als nakoming nog mogelijk is zal eerst een schriftelijke aanmaning moeten worden gezonden, behalve in de gevallen bedoeld in artikel 1:13, lid 2 en behalve in het geval er reeds een herinnering als bedoeld in artikel 2:5, lid 3 is gezonden. Ontbinding door KPN is ook mogelijk in geval van faillissement, surséance van betaling, wettelijke schuldsanering of onder curatele stelling van de Contractant. KPN kan in laatstgenoemde gevallen op verzoek van de curator of bewindvoerder besluiten de overeenkomst toch in stand te houden als daarbij voldoende zekerheid wordt gesteld overeenkomstig artikel 2:6 .
- 7** Indien KPN de overeenkomst tijdens de toepasselijke minimumduur ontbindt op grond van lid 6 , blijft de Contractant verplicht de in artikel 1:12 bedoelde periodieke vergoedingen voor de door hem afgenomen Diensten over de nog resterende periode van de minimumduur te voldoen.

- 8** Beëindiging van een overeenkomst anders dan op grond van het bepaalde in de Algemene Voorwaarden is alleen mogelijk als beide partijen daarmee instemmen. Aan een instemming kunnen door KPN voorwaarden worden verbonden.
- 9** Bij beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de grond daarvoor, vervalt iedere aanspraak van de Contractant op eventueel resterende tegoeden, zoals bundeltegoeden.

## HOOFDSTUK 3 PREPAID-AANSLUITINGEN

### 3:1 Totstandkoming van de overeenkomst voor een Prepaid-aansluiting

De overeenkomst voor een Prepaid-aansluiting komt tot stand op het moment waarop voor het eerst gebruik van die Aansluiting wordt gemaakt. Met betrekking tot nadere overeenkomsten voor Diensten is artikel 1:2, lid 2, van toepassing.

### 3:2 Diefstal en vermissing

In geval van diefstal, vermissing, of (vermoeden van) gebruik tegen de wil van de Contractant van de SIM-kaart of daarbij behorende beveiligingscodes is het niet mogelijk de Prepaid-aansluiting te blokkeren. Het resterende Prepaid-tegoed wordt niet terugbetaald.

### 3:3 Betaling met Prepaid-tegoed

- 1 KPN biedt de Contractant van een Prepaid-aansluiting één of meer mogelijkheden om Prepaid-tegoed op te waarderen. KPN kan de bedragen vaststellen waarmee Prepaid-tegoed kan worden opgewaardeerd en kan de hoogte van deze bedragen wijzigen. Voor specifieke Diensten kan KPN separate vormen van Prepaid-tegoed hanteren.
- 2 KPN is gerechtigd een wijze van opwaarderen te wijzigen of te beëindigen, met inachtneming van een termijn van aankondiging van ten minste één Maand.
- 3 KPN zal het relevante Prepaid-tegoed bij gebruik van de Prepaid-aansluiting afwaarderen met de verschuldigde vergoedingen. Als het Prepaid-tegoed ontoereikend is om de verschuldigde vergoedingen te voldoen, is het niet mogelijk de relevante Dienst te gebruiken en kan het gebruik van de Prepaid-aansluiting worden verbroken.
- 4 Prepaid-tegoed kan alleen worden gebruikt voor door KPN aangegeven diensten en wordt noch gedurende de looptijd van de overeenkomst, noch na afloop daarvan, terugbetaald aan de Contractant, tenzij expliciet anders is aangegeven.
- 5 KPN betracht grote zorgvuldigheid bij het op- en afwaarderen van Prepaid-tegoed. Als desondanks ten onrechte een op- of afwaardering is verricht of nagelaten, is KPN gerechtigd dit te corrigeren.



- 6 KPN biedt de Contractant de mogelijkheid de hoogte van een Prepaid-tegoed op te vragen.
- 7 Als de Contractant bij herhaling bezwaren heeft ingediend tegen hem in rekening gebrachte bedragen en de bezwaren ongegrond zijn gebleken, kan KPN, wanneer wederom bezwaren worden ingediend, de te maken onderzoekskosten vooraf aan de Contractant in rekening brengen. KPN zal de Contractant meedelen dat zij van deze bevoegdheid gebruik zal maken voordat een onderzoek wordt gestart.

### 3:4 Geldigheid van Prepaid-tegoed

- 1 Prepaid-tegoed kent een beperkte geldigheidsduur, waarna het vervalft. De voorwaarden voor de geldigheid van Prepaid-tegoed worden door KPN bekend gemaakt en kunnen verschillen per Aanbiedingsvorm, Dienst of Prepaid-tegoed.
- 2 KPN biedt de Contractant de mogelijkheid de resterende periode van geldigheid van een Prepaid-tegoed op te vragen.
- 3 De voorwaarden en termijnen voor de geldigheid van Prepaid-tegoed kunnen door KPN worden gewijzigd. Een dergelijke wijziging zal tenminste vier weken voor de ingang daarvan worden bekendgemaakt.

### 3:5 Duur van de overeenkomst voor een Prepaid-aansluiting

- 1 De overeenkomst voor een Prepaid-aansluiting wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 2 Onverminderd het bepaalde in artikel 1:4, lid 6 kan de overeenkomst voor een Prepaid-aansluiting op ieder moment schriftelijk of telefonisch door de Contractant worden opgezegd.
- 3 De overeenkomst voor een Prepaid-aansluiting eindigt tevens indien Prepaid-tegoed op grond van artikel 3:4 is vervallen. KPN kan een aanvullende periode stellen waarin het Prepaid-tegoed alsnog kan worden opgewaardeerd. In dat geval eindigt de overeenkomst voor de Prepaid-aansluiting pas na die termijn. Als meerdere Prepaid-tegoeden bestaan zal bij de Aanbiedingsvorm bekend worden gemaakt hoe en op welke moment de overeenkomst eindigt.

- 4** Bij een Aanbiedingsvorm kunnen specifieke wijzen van beëindiging van de Prepaid-aansluiting worden overeengekomen.
- 5** Zowel de Contractant als KPN kan de overeenkomst voor een Prepaid-aansluiting geheel of gedeeltelijk ontbinden als de andere partij tekortschiet in de nakoming van één of meer van haar verplichtingen, voor zover dit tekortschieten ontbinding rechtvaardigt. Als nakoming nog mogelijk is zal eerst een aanmaning worden gezonden, behalve in de gevallen bedoeld in artikel 1:13, lid 2.
- 6** Bij beëindiging van de Prepaid-aansluiting eindigen alle overeenkomsten voor afgenomen Diensten.

## INFORMATIE OVER VEILIGHEID

KPN biedt verschillende telecommunicatiediensten aan. Aan het gebruik van dergelijke diensten kunnen soms veiligheidsrisico's zitten, bijvoorbeeld ten aanzien van de integriteit van uw gegevens of uw identiteit, of de beveiliging van de door u gebruikte randapparatuur. KPN zal u, onder meer via haar website **KPN.com**, informeren over bijzondere veiligheidsrisico's.

Met verschillende diensten van KPN is het mogelijk toegang te krijgen tot het internet. Het internet is een onmisbare bron van informatie. Helaas zijn er ook risico's verbonden aan het gebruik van internet. Hieronder treft u een overzicht aan van de meest bekende risico's voor de doorbreking van de veiligheid of de beveiliging van (uw toegang tot) het internet. Een actueel overzicht van bijzondere risico's, en adviezen om die risico's te beperken, vindt u op **KPN.com**. U bent zelf verantwoordelijk voor het (al dan niet) treffen van deze maatregelen.

- Spam:** het binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van grote hoeveelheden ongevraagde berichten.
- Botnet, zombie:** het gekaapt worden van de eigen computer door een niet-geautoriseerde gebruiker.
- Phishing:** het binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software die tot doel heeft persoonlijke gegevens van abonnees te achterhalen, bijvoorbeeld bankgegevens, pincode of inlognaam.
- Spyware:** Het binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software die bedoeld is om te spioneren op (internet)gedrag van abonnees.
- Trojans en overige malware:** het binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software die bedoeld is om de computerapparatuur van abonnees zodanig te verstoren dat gegevens verloren gaan of voor de buitenwereld openbaar worden.
- Beveiliging draadloze router:** het ongewenst medegebruik van draadloze internetverbinding door andere gebruikers, waardoor mogelijk strafbare of andere ongewenste activiteiten over deze verbinding aan de betreffende abonnee zouden kunnen worden toegeschreven, of waardoor andere gebruikers mogelijk toegang krijgen tot de computer van de abonnee.

**Identiteitskaping:**

het gebruik door anderen van de eigen identiteit door bijvoorbeeld bekend worden van wachtwoord, e-mailadres, naam- adres- woonplaats- of geboortedatum gegevens.

**Ongewenste websites:**

het bereikbaar zijn van of (ongevraagd) geconfronteerd worden met ongewenste websites, zoals websites die niet geschikt zijn voor kinderen.



# AANVULLENDE VOORWAARDEN



# INHOUD

<b>AANVULLENDE VOORWAARDEN TOESTELSERVICE</b>		<b>43</b>
Artikel 01	Begripsbepalingen	43
Artikel 02	Sluiten van een service-overeenkomst	44
Artikel 03	Recht op service	44
Artikel 04	Servicevormen	45
Artikel 05	Eigen risico	47
Artikel 06	Uitsluitingen	48
Artikel 07	Vergoedingen en betaling	49
Artikel 08	Wijzigen van een service-overeenkomst	50
Artikel 09	Duur van een service-overeenkomst	50
Artikel 10	Slot bepalingen	51
<b>AANVULLENDE VOORWAARDEN VOOR BLACKBERRY</b>		<b>53</b>
Artikel 01	Definities	53
Artikel 02	Algemeen	54
Artikel 03	BlackBerry dienst	55
Artikel 04	RIM software	56
Artikel 05	Fair Use Policy	57
Artikel 06	Installatie- en implementatiehandelingen	57
Artikel 07	Duur en ontbinding	58
Artikel 08	Aansprakelijkheid	58
Artikel 09	Bescherming persoonlijke levenssfeer	58





# AANVULLENDE VOORWAARDEN TOESTELSERVICE

## ARTIKEL 01 BEGRIPSBEPALINGEN

In deze Aanvullende Voorwaarden en in de Service-overeenkomst hebben de begrippen die aangeduid worden met een hoofdletter de betekenis die wordt aangegeven in de Algemene Voorwaarden en in dit artikel 1.

<b>Aanvullende Voorwaarden:</b>	De onderhavige Aanvullende Voorwaarden Toestel Service.
<b>Algemene Voorwaarden:</b>	Algemene Voorwaarden voor Mobiele Telecommunicatiediensten van KPN.
<b>Contractant:</b>	Diegene die met KPN een Service-overeenkomst heeft gesloten;
<b>Klantenservice KPN:</b>	De klanteningang van KPN via de telefoon (1200, 0800- 0105 of 06-1200 1200) of via internet (KPN.com).
<b>KPN:</b>	KPN B.V.
<b>Service:</b>	De door KPN te verrichten dienstverlening volgens een Servicevorm en volgens de overige voorwaarden zoals neergelegd in de Service-overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en deze Aanvullende Voorwaarden.
<b>Servicebewijs:</b>	Een door KPN geaccepteerd aanvraagformulier of de door KPN meest recent uitgegeven factuur voor de Aansluiting, waarvan in combinatie met het Mobiele randapparaat gebruik wordt gemaakt, of het bewijs waaruit blijkt dat de Contractant het Mobiele randapparaat van KPN huurt.
<b>Service-overeenkomst:</b>	Een overeenkomst op grond waarvan door KPN Service wordt verleend.
<b>Servicepunt:</b>	Door KPN aangegeven service- of verkooppunten.
<b>Servicevorm:</b>	KPN Toestel Service Schade of KPN Toestel Service Totaal

## ARTIKEL 02 SLUITEN VAN EEN SERVICE-OVEREENKOMST

- 1 Een Service-overeenkomst voor een Mobiel randapparaat kan uitsluitend worden overeengekomen indien Contractant gebruikmaakt van een Aansluiting van KPN.
- 2 Op de Service-overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden alsmede deze Aanvullende Voorwaarden van toepassing. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en de Aanvullende Voorwaarden, prevaleren de Aanvullende Voorwaarden.
- 3 De Service-overeenkomst kan worden gesloten bij aangaan van de overeenkomst voor een Aansluiting. Na aangaan van de overeenkomst voor een Aansluiting kan een Service-overeenkomst alleen worden gesloten indien dit gebeurt binnen 30 dagen nadat de overeenkomst voor de Aansluiting is aangegaan, bij een Servicepunt is vastgesteld dat het Mobiele randapparaat goed functioneert en het door KPN geaccepteerde aanvraagformulier of de door KPN meest recent uitgegeven factuur voor de Aansluiting is getoond.
- 4 KPN is gerechtigd geen Service-overeenkomst te sluiten met een aanvrager waarmee een eerdere rechtsverhouding is beëindigd op een grond die het niet-sluiten van een Service-overeenkomst rechtvaardigt.

## ARTIKEL 03 RECHT OP SERVICE

- 1 In geval van schade of defect aan het overeengekomen Mobiel randapparaat heeft de Contractant uitsluitend recht op Service, indien de Contractant hiervan zo spoedig mogelijk melding heeft gemaakt bij een Servicepunt, indien de schade of het defect onder de in artikel 4 beschreven dekking van de overeengekomen Servicevorm valt en indien de Contractant niet op grond van artikel 6 is uitgesloten van Service.
- 2 In geval van diefstal of verlies van het overeengekomen Mobiel randapparaat heeft de Contractant uitsluitend recht op Service, indien de Contractant hiervan onmiddellijk melding heeft gemaakt bij de KPN Klantenservice, indien diefstal of verlies onder de dekking van de overeengekomen Servicevorm valt, indien de Contractant niet op grond van artikel 6 is uitgesloten van Service en indien de Contractant tevens binnen 24 uur na diefstal of verlies van het Mobiele randapparaat bij de politie proces-verbaal heeft laten opmaken.

- 3 Bij aanmelding van schade, defect, diefstal of verlies van het Mobiele randapparaat dienen te worden verstrekt het serie-/IMEI-nummer van het Mobiele randapparaat, de overeengekomen Servicevorm en verdere door KPN gevraagde gegevens over het Mobiele randapparaat en de Aansluiting, waarvan in combinatie met het Mobiele randapparaat gebruik wordt gemaakt. Bij aanmelding van diefstal of verlies van het Mobiele randapparaat dient tevens te worden toegezonden<sup>1</sup> het Servicebewijs, het proces-verbaal en een volledig en juist ingevuld verlies- en diefstalformulier<sup>2</sup>.
- 4 De Contractant kan uitsluitend gebruik maken van de Service nadat minimaal éénbetaling heeft plaatsgevonden van de overeengekomen vergoeding voor een Service-overeenkomst. maandbedrag heeft betaald,

## ARTIKEL 04 SERVICEVORMEN

### 4:1 Algemeen

- 1 De onderdelen of het gehele Mobiele randapparaat die in het kader van Service worden vervangen, blijven of worden automatisch eigendom van KPN.
- 2 Indien de Contractant in geval van verlies of diefstal van een Mobiel randapparaat een beroep doet op Service en deze wordt toegewezen, wordt of blijft het verloren of gestolen Mobiele randapparaat eigendom van KPN.
- 3 De Service op de software van het Mobiele randapparaat omvat het kosteloos opsporen en corrigeren van fouten, voor zover het functioneren van de software binnen de technische en functionele specificaties van het Mobiele randapparaat valt. KPN garandeert niet dat de software zonder onderbreking of geheel foutloos zal functioneren, noch dat alle fouten zullen worden hersteld.

### 4:2 De Servicevorm 'Toestel Service Schade'

- 1 Indien de Contractant de Servicevorm 'Toestel Service Schade' heeft afgenomen omvat de Service, in geval van schade of defect aan het Mobiele randapparaat, het kosteloos herstellen van defecten of beschadigingen van het Mobiele randapparaat. Indien herstel niet meer mogelijk is omvat de Service het vervangen van het Mobiele randapparaat. KPN kan er ook in andere gevallen voor kiezen het Mobiele randapparaat te vervangen in plaats van te herstellen. De uitvoering van de Service is alleen mogelijk in Nederland. De Service omvat herstel van het Mobiele randapparaat, waarbij losse accessoires zoals headset en lader zijn uitgesloten.

---

1 Postbus 13500, 9700 EG Groningen.

2 Een verlies- en diefstalformulier is op te vragen bij Klantenservice KPN.

- 2 Gedurende het herstel kan de Contractant via de winkel een tijdelijk leentoestel ontvangen. De Contractant dient daarbij het beschadigde of defecte Mobiele randapparaat in te leveren. Indien de Contractant het leentoestel beschadigt of niet (tijdig) retourneert is KPN of de door haar ingeschakelde derde gerechtigd de kosten voor herstel of de vervangingswaarde (verkoopadviesprijs Mobiel randapparaat zonder Aansluiting) in rekening te brengen.
- 3 Indien, in geval van vervanging van het Mobiele randapparaat, eenzelfde Mobiel randapparaat niet leverbaar is, ontvangt de Contractant een functioneel gelijkwaardig Mobiel randapparaat van dezelfde waarde als het beschadigde of defecte Mobiele randapparaat.
- 4 Indien de Contractant aanspraak kan maken op Service geldt het eigen risico zoals vermeld in artikel 5 van deze Aanvullende Voorwaarden.
- 5 Indien na vervanging van het beschadigde of defecte Mobiel randapparaat blijkt dat de Contractant geen recht heeft op Service, is KPN gerechtigd na schriftelijke kennisgeving hiervan aan de Contractant, het vervangen Mobiel randapparaat bij de Contractant in rekening te brengen (verkoopadviesprijs Mobiel randapparaat zonder Aansluiting).

#### 4:3 De Servicevorm Toestel Service Totaal

- 1 Indien de Contractant de Servicevorm 'Toestel Service Totaal' heeft afgenomen omvat de Service naast hetgeen vermeld in artikel 4:2 tevens in geval van diefstal of verlies van het Mobiele randapparaat:
  - a vergoeding van de kosten voor het blokkeren van de gespreksmogelijkheden;
  - b vergoeding van de kosten voor het heraansluiten van de mobiele telefoonaansluiting;
  - c vergoeding van de gesprekskosten tot een maximum van €1250,- ontstaan door aantoonbaar misbruik van het Mobiele randapparaat, via de SIM-kaart, door anderen dan de Contractant in de periode 24 uur voorafgaand aan de melding (bij de KPN Klantenservice) van diefstal of verlies van het Mobiele randapparaat;
  - d vervanging van het Mobiele randapparaat. Indien eenzelfde Mobiel randapparaat niet leverbaar is ontvangt de Contractant een functioneel gelijkwaardig Mobiel randapparaat van dezelfde waarde als het gestolen of verloren Mobiele randapparaat.
- 2 Indien de Contractant in geval van diefstal en verlies van het Mobiele randapparaat een beroep doet op Service en deze wordt toegewezen, geldt het eigen risico zoals vermeld in artikel 5 van deze Aanvullende Voorwaarden.
- 3 Indien na vervanging van het gestolen of verloren Mobiel randapparaat blijkt dat de Contractant geen recht heeft op Service, is KPN gerechtigd na schriftelijke kennisgeving hiervan aan de Contractant, het vervangend Mobiel randapparaat bij de Contractant in rekening te brengen (prijs Mobiel randapparaat zonder Aansluiting).
- 4 De uitvoering van de Service als bedoeld in artikel 4:3 lid 1 sub c is alleen mogelijk in Nederland.

## ARTIKEL 05 EIGEN RISICO

- 1 Gedurende de looptijd van een Service-overeenkomst geldt bij toewijzing van Service in geval van schade en defect, diefstal of verlies van het Mobiele randapparaat per keer een eigen risico, volgens onderstaande tabel 5.1.

Toestel Service				
	Toestelcategorie	Basis	Standaard	Luxe
Toestel Service Schade	Dekking defecten en schade	Ja		
	Buiten/na fabrieksgarantie Eigen risico	€ 30	€ 50	€ 60
	Opslag eigen risico voor tweede keer	plus € 20		
	Opslag eigen risico voor derde keer	plus € 40		
	<b>Prijs per maand</b>	<b>€ 4,50</b>	<b>€ 6,50</b>	<b>€ 8,50</b>
Toestel Service Totaal (schade, verlies en diefstal)	Dekking defecten en schade	Ja		
	Buiten/na fabrieksgarantie Eigen risico	€ 30	€ 50	€ 60
	Opslag eigen risico voor tweede keer	plus € 20		
	Opslag eigen risico voor derde keer	plus € 40		
	Dekking misbruik tot € 1250	Ja		
	Gratis blokkeren SIM-kaart+nwe SIM-kaart	Ja		
	Eigen risico diefstal (1e keer)	€ 45	€ 65	€ 90
	Opslag eigen risico voor tweede keer	plus € 50		
	Opslag eigen risico voor derde keer	plus € 100		
	Eigen risico verlies (1e keer)	€ 60	€ 80	€ 105
	Opslag eigen risico voor tweede keer	plus € 100		
	Opslag eigen risico voor derde keer	plus € 200		
<b>Prijs per maand</b>	<b>€ 7,00</b>	<b>€ 10,00</b>	<b>€ 13,00</b>	

Tabel 5.1

- 2 Het eigen risico wordt automatisch via de factuur voor de Aansluiting waarvan in combinatie met het Mobiele randapparaat gebruik wordt gemaakt, verrekend.
- 3 Behoudens hetgeen is gesteld in artikel 4:3 lid 1 sub c omvat de vergoeding in gevolge Service maximaal € 1250,- per Mobiel randapparaat per keer dat Service wordt toegewezen.
- 4 Een beroep op Service wordt maximaal 3 keer gedurende de looptijd van de Service-overeenkomst gehonoreerd. Voor de vaststelling hiervan wordt uitgegaan van de data waarop de schade, de diefstal of het verlies is ontstaan.
- 5 Alle bedragen in dit artikel 5 zijn inclusief btw.

## ARTIKEL 06 UITSLUITINGEN

- 1 De Contractant dient zorgvuldigheid te betrachten bij het gebruik van het Mobiele randapparaat. De Contractant kan geen beroep doen op Service in geval van onzorgvuldigheid bij het gebruik van het Mobiele randapparaat.
- 2 Van onzorgvuldigheid bij het gebruik van een Mobiel randapparaat wordt in ieder geval, maar niet beperkt tot de onderstaande gevallen, gesproken indien er sprake is van diefstal van een Mobiel randapparaat, waarbij ofwel geen aanwijsbare sporen van braak zijn, ofwel het Mobiele randapparaat onbeheerd is achtergelaten ofwel het Mobiele randapparaat zich bevond in een niet deugdelijk afgesloten ruimte of op een van buitenaf zichtbare plaats;
- 3 Tevens kan de Contractant geen beroep doen op Service, indien:
  - wijzigingen in het Servicebewijs zijn aangebracht;
  - schade is ontstaan door opzet of grove schuld van de Contractant;
  - schade is ontstaan terwijl een Mobiel randapparaat was uitgeleend of in bruikleen was gegeven aan anderen dan personen binnen het eigen bedrijf of personen in de eerste graad van bloed- of aanverwantschap;
  - schade is ontstaan gedurende een periode dat een Mobiel randapparaat in beslag was genomen, verbeurd was verklaard of op grond van een wettelijke bevoegdheid was gerekwireerd of gebruikt.
- 4 Indien de Servicevorm Toestel Service Schade is overeengekomen kan de Contractant tevens geen beroep doen op Service:
  - typenummers en/of serie-/IMEI-nummers van een Mobiel randapparaat zijn beschadigd, verwijderd of veranderd.
  - defecten zijn ontstaan door het niet volgens de voorschriften aansluiten en/of installeren van een Mobiel randapparaat en/of de bijbehorende accessoires.
  - schade bestaat uit krassen, schrammen of deuken die normale gebruiksmogelijkheden van een Mobiel randapparaat niet beïnvloeden.
  - schade is ontstaan door reparatie, bewerking, reiniging of poging daartoe van een Mobiel randapparaat door anderen dan door KPN erkende Servicepunten in het kader van een Service-overeenkomst.

## ARTIKEL 07 VERGOEDINGEN EN BETALING

- 1** De Contractant is de overeengekomen vergoedingen verschuldigd vanaf het moment dat een Service-overeenkomst tot stand is gekomen. KPN is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van éénmalig en periodiek verschuldigde vergoedingen.
- 2** KPN is gerechtigd éénmaal per kalenderjaar de vergoeding te wijzigen, volgens de CBS Consumentenprijsindex over de voorgaande periode 1 juli - 30 juni. Indien KPN de tarieven binnen 3 Maanden na de totstandkoming van een Service-overeenkomst verhoogt, heeft de Contractant, indien deze niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, het recht de Service-overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen binnen 1 Maand nadat de eerste factuur gebaseerd op de gewijzigde tarieven is toegezonden.
- 3** Tenzij een andere wijze van facturering is overeengekomen, brengt KPN de verschuldigde bedragen door middel van de factuur voor de Aansluiting, waarvan in combinatie met het Mobiele randapparaat gebruik wordt gemaakt, aan de Contractant in rekening. Tenzij de Contractant aan KPN een machtiging tot automatische incasso heeft verstrekt op basis waarvan KPN betaling verkrijgt, dient betaling plaats te vinden op de wijze en binnen de termijn als op de factuur is vermeld. De termijn omvat ten minste 14 dagen te rekenen vanaf de dag dat de factuur door de Contractant is ontvangen. Voor bedragen die bij vooruitbetaling verschuldigd zijn kan een andere wijze van betaling worden overeengekomen.
- 5** Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen dienen voor de vervaldatum van de factuur aan KPN kenbaar te worden gemaakt. KPN zal geen beroep doen op overschrijding van deze termijn indien de Contractant, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, de bezwaren redelijkerwijs niet binnen deze termijn kon ontdekken. Betaling mag niet worden opgeschort van het gedeelte van het in rekening gebrachte bedrag waartegen geen bezwaar kenbaar wordt gemaakt.
- 6** Indien de Contractant niet binnen de in lid 4 bedoelde termijn heeft betaald, is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de datum waarop de Contractant in verzuim verkeert, is KPN gerechtigd de wettelijke rente en de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte in rekening te brengen. Voor vergoeding komen in aanmerking die buitengerechtigde kosten die in redelijkheid zijn gemaakt en die qua hoogte redelijk zijn in verhouding tot de openstaande vordering.



## ARTIKEL 08 WIJZIGEN VAN EEN SERVICE-OVEREENKOMST

- 1 De Contractant heeft uitsluitend recht op Service ten behoeve van het overeengekomen Mobiele randapparaat. Indien KPN op grond van Service dat Mobiele randapparaat vervangt, gaat de Service-overeenkomst van rechtswege over op dit vervangende Mobiele randapparaat. Indien Contractant tijdens een lopende Service-overeenkomst een nieuw Mobiel randapparaat koopt kan de lopende Service-overeenkomst niet zodanig worden gewijzigd dat deze van toepassing wordt op het nieuwe Mobiele randapparaat.
- 2 Wijzigingen in een Service-overeenkomst dienen schriftelijk door KPN en de Contractant te worden overeengekomen en zullen alsdan onderdeel uitmaken van de Service-overeenkomst.

## ARTIKEL 09 DUUR VAN EEN SERVICE -OVEREENKOMST

- 1 Een Service-overeenkomst komt tot stand op de datum van de bevestiging van KPN dat de aanvraag voor de Service-overeenkomst is geaccepteerd.
- 2 Een Service-overeenkomst wordt aangegaan voor de minimumduur van 12 Maanden en is tegen en na het verstrijken van de minimumduur maandelijks opzegbaar tegen het einde van iedere kalendermaand, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 Maand.
- 3 Een Service-overeenkomst eindigt in ieder geval na een periode van 36 Maanden na ingangsdatum van de overeenkomst voor de Aansluiting, waarop de Service-overeenkomst betrekking heeft, en bij beëindiging van de overeenkomst voor de Aansluiting, waarop de Service-overeenkomst betrekking heeft.
- 4 Onverminderd het hiervoor gestelde kan de Contractant een Service-overeenkomst voor het verstrijken van de minimumduur tussentijds beëindigen tegen betaling van een afkoopsom. De hoogte van de afkoopsom is het restant van de resterende maandelijksse vergoedingen van de minimumduur van de Service-overeenkomst.

## ARTIKEL 10 SLOT BEPALINGEN

- 1 Op de Service-overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 2 In geval van klachten met betrekking tot de Service kan de Contractant zich wenden tot Klantenservice KPN. Artikel 1:15 lid 2 tot en met lid 4 van de Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing op een Service-overeenkomst. Eventuele geschillen welke voortvloeien uit een Service-overeenkomst zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter.
- 3 Een Service-overeenkomst en deze Aanvullende Voorwaarden laten de dwingend geldende wettelijke rechten van de Contractant onverlet.



# AANVULLENDE VOORWAARDEN VOOR BLACKBERRY

## ARTIKEL 01 DEFINITIES

Deze Aanvullende Voorwaarden hebben de met een hoofdletter aangegeven begrippen de betekenis zoals neergelegd in de Algemene Voorwaarden voor Mobiele Telecommunicatiediensten van KPN en in dit artikel

<b>Aanvullende Voorwaarden:</b>	deze Aanvullende Voorwaarden BlackBerry.
<b>Algemene Voorwaarden:</b>	Algemene Voorwaarden voor Mobiele Telecommunicatiediensten van KPN.
<b>KPN:</b>	KPN B.V.
<b>BlackBerry Aanvullende Dienst:</b>	de door KPN te verrichten handelingen, zoals beschreven in artikel 3 van deze Aanvullende Voorwaarden.
<b>BlackBerry Module:</b>	het voor de BlackBerry Dienst geschikte Module.
<b>BlackBerry APN:</b>	het voor de BlackBerry Aanvullende Dienst bestemde netwerkaansluitpunt op het Mobiele Netwerk.
<b>BlackBerry Dienst:</b>	een samengestelde Dienst die bestaat uit een Datadienst en de BlackBerry Aanvullende Dienst, die Eindgebruikers in staat stelt om vanaf een BlackBerry Toestel toegang te verkrijgen tot de functionaliteit van de BlackBerry Netwerkomgeving, zoals nader beschreven in de Dienstbeschrijving.
<b>BlackBerry Netwerkomgeving:</b>	de netwerkomgeving van RIM, waarin de (technische) handelingen worden uitgevoerd die noodzakelijk zijn om een volledig gebruik van de data-applicaties op het BlackBerry toestel te realiseren, overeenkomstig de Dienstbeschrijving.

<b>BlackBerry Toestel:</b>	een Mobiel Randapparaat van een door KPN ondersteund merk en type dat geschikt is voor gebruik door Eindgebruikers in combinatie met de BlackBerry Dienst.
<b>BlackBerry Totaaloplossing:</b>	de combinatie van het BlackBerry Toestel, de BlackBerry Aanvullende Dienst, en (voor zover van toepassing) de RIM Software, waardoor Eindgebruikers op afstand via het Mobiele Netwerk, na daarvoor de noodzakelijke installatie en implementatie handelingen te hebben verricht en voor zover zij beschikken over de vereiste voorzieningen, toegang kunnen verkrijgen tot hun persoonlijke of zakelijke e-mail omgeving en applicaties kunnen (doen) synchroniseren tussen het BlackBerry Toestel en hun persoonlijke of zakelijke desktopomgeving.
<b>Dienstbeschrijving:</b>	de schriftelijke omschrijving van de BlackBerry Dienst, de op het moment van aangaan van de overeenkomst tot levering van de BlackBerry Dienst geldende tarieven, alsmede de voorwaarden waaronder de Dienst wordt geleverd.
<b>RIM®:</b>	Research in Motion Limited® of haar rechtsopvolgers.
<b>RIM Software:</b>	de programmatuur van RIM die de de Contractant moet installeren en implementeren binnen zijn eigen netwerkomgeving, om een verbinding te realiseren tussen zijn netwerkomgeving en de BlackBerry Netwerkomgeving en/of om de applicaties op het BlackBerry Toestel te kunnen synchroniseren met zijn zakelijke of persoonlijke desktopomgeving.

## ARTIKEL 02 ALGEMEEN

- 2.1** De Blackberry Dienst wordt door KPN geleverd in verschillende uitvoeringen. De specifieke gebruiksmogelijkheden van de dienst kunnen als gevolg daarvan verschillen. De door de Contractant afgenomen uitvoering van de BlackBerry Dienst wordt beschreven in de Dienstbeschrijving. De Dienstbeschrijving maakt een integraal onderdeel uit van de schriftelijke overeenkomst voor de levering van de BlackBerry Dienst.

- 2.2** De BlackBerry Dienst is 1 van de onderdelen die de Contractant nodig heeft voor het realiseren van de BlackBerry Totaaloplossing. Om de BlackBerry Totaaloplossing volledig te realiseren dient de Contractant bij oplevering van de BlackBerry Dienst door KPN, zelfstandig en voor eigen rekening een aantal installatie- en implementatiehandelingen te (doen) verrichten. Daarnaast dient de Contractant bij een aantal uitvoeringen van de BlackBerry Dienst te beschikken over specifieke voorzieningen binnen zijn netwerkomgeving. De noodzakelijke handelingen en de vereiste voorzieningen zijn beschreven in de Dienstbeschrijving. De Contractant is volledig verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de installatie en implementatie handelingen en de beschikbaarheid van de noodzakelijke voorzieningen.
- 2.3 a** Op ieder aanbod voor het BlackBerry Module en op overeenkomsten tussen KPN en de Contractant voor de levering daarvan, zijn de Algemene Voorwaarden en de Aanvullende Voorwaarden gezamenlijk van toepassing.
- b** Bij een eventuele tegenstrijdigheid gaan de Aanvullende Voorwaarden boven de Algemene Voorwaarden.
- 2.4** Inflatiecorrectie de tarieven die gelden voor (naam product) kunnen op 1 februari van elk jaar verhoogd worden volgens de CBS Consumentenprijsindex over de afgelopen periode oktober – september. Indien de CBS Consumentenprijsindex in enig jaar negatief is, zullen de dan geldende prijzen niet worden aangepast.

## ARTIKEL 03 BLACKBERRY DIENST

- 3.1** De BlackBerry Dienst bestaat uit een Datadienst die bestaat uit het afwickelen van dataverkeer door KPN van het BlackBerry toestel van de Eindgebruiker naar de BlackBerry APN (en vice versa); en de BlackBerry Aanvullende Dienst die bestaat uit:
- het controleren of Eindgebruikers beschikken over een geldig BlackBerry Module ('autorisatie');
  - het controleren of de Aansluiting behorende bij het BlackBerry Module en het door de Contractant opgegeven, aan het BlackBerry Toestel gekoppelde unieke nummerreeks, overeenkomen ('authenticatie');
  - het in de BlackBerry Netwerkomgeving uitvoeren van overige noodzakelijke (technische) handelingen ten behoeve van de toegang vanuit de BlackBerry Netwerkomgeving tot de netwerk omgeving, dan wel (afhankelijk van de gekozen technische oplossing) tot het e-mailaccount van de Contractant;
  - het afwickelen van dataverkeer, waaronder e-mail- en internetverkeer, vanaf de BlackBerry APN naar de BlackBerry Netwerkomgeving en vice versa.

- 3.2 a** KPN is gerechtigd de levering van de BlackBerry Dienst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten, dan wel de inhoud van de BlackBerry Dienst te wijzigen, indien (de beschikbaarheid van) de BlackBerry Netwerkomgeving door een buiten de invloedssfeer van KPN liggende oorzaak wordt gewijzigd dan wel beëindigd, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn. KPN zal de Contractant hierover zo spoedig en volledig mogelijk informeren.
- 3.2 b** Indien een opschorting meer dan 30 dagen voortduurt, is de Contractant gerechtigd het BlackBerry Module schriftelijk te beëindigen.

## ARTIKEL 04 RIM SOFTWARE

- 4.1** Gebruiksrechten op de RIM Software worden door RIM rechtstreeks verleend aan de Contractant.
- 4.2** Een gebruiksrecht op de RIM Software wordt door RIM verleend op het moment dat de Contractant de licentievoorwaarden aanvaardt die hem tijdens het installatieproces van de RIM Software worden getoond of die zijn opgenomen in de voor de desbetreffende RIM Software van toepassing zijnde licentievoorwaarden van RIM. Een kopie van de geldende licentievoorwaarden is opgenomen op BlackBerry.com of enige andere website die RIM daarvoor aan de Contractant bekend heeft gemaakt. Bij productiegebruik van de RIM Software door of vanwege de Contractant staat vast dat de Contractant de toepasselijke licentievoorwaarden van RIM heeft aanvaard.
- 4.3** KPN heeft op de inhoud van de licentievoorwaarden van RIM voor de RIM Software en de verlening van een gebruiksrecht voor de RIM Software door RIM geen enkele invloed.
- 4.4** Overeengekomen licentievergoedingen voor de RIM Software zijn verschuldigd aan KPN. Licentievergoedingen die worden genoemd in de Dienstbeschrijving zijn steeds exclusief btw. Afhankelijk van de aard van een verleend gebruiksrecht is de licentievergoeding eenmalig of per gebruiker van de RIM Software verschuldigd.

## ARTIKEL 05 FAIR USE POLICY

- 5.1** Voor het BlackBerry Module is een Fair Use Policy van toepassing. Deze Policy houdt in dat voor 1 Eindgebruiker gedurende 1 kalendermaand een maximaal dataverbruik (gemeten in MB's op de BlackBerry APN) van toepassing is, en daarnaast een maximaal aantal dagen geldt waarop de BlackBerry Dienst buiten Nederland mag worden gebruikt. De toepasselijke maxima zijn opgenomen in de Dienstbeschrijving.
- 5.2** Indien een Eindgebruiker in strijd heeft gehandeld met de Fair Use Policy zal KPN de Contractant hierop wijzen. Indien de Contractant in de opvolgende kalendermaand vervolgens zijn gebruik niet heeft aangepast aan de Fair Use Policy, is KPN gerechtigd het extra dataverkeer of het aantal dagen boven het toegestane aantal dagen, zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel, in rekening te brengen tegen de op dat moment geldende tarieven.
- 5.3** Indien de SIM-kaart waarop een BlackBerry Module is afgesloten in een ander Mobiel Randapparaat wordt gebruikt dan het BlackBerry Toestel gelden voor dataverkeer en voor Contentdiensten de (meerverbruik) tarieven die KPN op dat moment hanteert. Meer informatie over deze tarieven is te vinden op **KPN.com**

## ARTIKEL 06 INSTALLATIE- EN IMPLEMENTATIEHANDELINGEN

- 6.1** Voor het realiseren van de BlackBerry Totaaloplossing dient, afhankelijk van de gekozen uitvoering van de BlackBerry Dienst, vanuit de netwerkgeving van de Contractant dan wel vanuit het e-mailaccount van de Contractant, een verbinding te worden gemaakt met de BlackBerry Netwerkgeving. de Contractant is volledig verantwoordelijk voor het totstandkomen van de verbinding en de kwaliteit hiervan.
- 6.2** Voor de werking van de BlackBerry Dienst dient een BlackBerry Toestel, aan de hand van een unieke nummerreeks, te worden gekoppeld aan een e-mailaccount van de Contractant. Indien een aan een e-mailaccount gekoppeld BlackBerry Toestel wordt gebruikt met een andere Aansluiting dan de Aansluiting ten tijde van de koppeling, is KPN gerechtigd de levering van de BlackBerry Dienst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten.
- 6.3** Door de Contractant op het BlackBerry Toestel geïnstalleerde software, die niet afkomstig is van RIM of door RIM is goedgekeurd, mag op geen enkele wijze conflicteren met de BlackBerry Dienst.



## ARTIKEL 07 DUUR EN ONTBINDING

- 7.1** Beëindiging van de overeenkomst voor het BlackBerry Module houdt geen automatische beëindiging in van de door de Contractant met hosting providers, of andere aanbieders, gesloten overeenkomst(en) ten behoeve van het gebruik van de BlackBerry Dienst door de Contractant. De beëindiging van desbetreffende overeenkomsten is afhankelijk van hetgeen daarin omtrent beëindiging is overeengekomen.

## ARTIKEL 08 AANSPRAKELIJKHEID

- 8.1** De werking van de BlackBerry Totaaloplossing is naast de BlackBerry Dienst en de RIM Software, afhankelijk van onderdelen waar KPN geen invloed op kan uitoefenen. KPN kan derhalve niet garanderen dat ongestoord gebruik kan worden gemaakt van (de applicaties op) het BlackBerry Toestel waarop een BlackBerry Module is afgesloten, en dat het gebruik van het BlackBerry Toestel op elke plaats en op elk moment gelijk is.
- 8.2** KPN is niet aansprakelijk voor enigerlei schade aan de Contractant toegebracht, samenhangende met of voortvloeiende uit het niet of gebrekkig functioneren van de BlackBerry Totaaloplossing. Dit laat onverlet een mogelijke aansprakelijkheid van KPN uit hoofde – en met inachtneming van de Algemene Voorwaarden.

## ARTIKEL 09 BESCHERMING PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

- 9.1** de Contractant stemt, mede namens zijn eventuele medewerkers, nadrukkelijk en ondubbelzinnig in met de verstrekking van zijn persoons- en/of verkeersgegevens en/of of die van zijn medewerkers aan derden, voor zover noodzakelijk voor de levering van de BlackBerry Dienst door KPN aan de Contractant. de Contractant staat ervoor in jegens KPN dat hij bevoegd is om namens die medewerkers de in de eerste volzin van dit artikel bedoelde toestemming aan KPN te verlenen.