

# **Algemene Voorwaarden** voor vaste en mobiele telecommunicatiediensten

Versie december 2020

# Dit zijn de Algemene Voorwaarden voor vaste en mobiele telecommunicatiediensten van KPN B.V.

In dit document leest u wat er allemaal geregeld is als u een vaste of mobiele telecommunicatiedienst van ons afneemt.

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit 3 delen:

- Informatie die voor iedere dienst geldt die u van ons afneemt
- Informatie die alleen geldt voor uw vaste aansluiting
- Informatie die alleen geldt voor uw mobiele aansluiting

## Gedragscodes

Voor sommige diensten gelden naast deze Algemene voorwaarden ook nog speciale gedragscodes. Het gaat dan om gedragscodes van andere partijen waaraan we ons moeten houden. Bijvoorbeeld de Gedragscode voor betaalde mobiele internetdiensten. U vindt deze gedragscodes op onze website.

## Als u een product van ons koopt

Bent u consument en koopt u van ons een product? Dan geldt de wettelijke regeling uit artikel 7:17 van het Burgerlijk Wetboek. Hierin staat dat het door u gekochte product moet voldoen aan de verwachtingen die u op basis van de overeenkomst mag hebben. Deze regeling geldt niet voor diensten of voor apparatuur die u van ons huurt of in bruikleen krijgt maar alleen als u een product koopt.

## Meer informatie

Meer informatie over onze producten en diensten en de geldende tarieven vindt u op onze website. We raden u aan regelmatig op onze website te kijken. Hebt u vragen over onze producten en diensten of deze voorwaarden? Neem dan telefonisch of via onze website contact op met onze klantenservice.

## Onze website

Op verschillende plekken in deze voorwaarden verwijzen we naar meer informatie op onze website.

Bent u KPN klant? Kijk dan op [www.kpn.com](http://www.kpn.com).

Voor Simyo kunt u terecht op [www.simyo.nl](http://www.simyo.nl).

## Onze contactgegevens

### Bezoekadres:

KPN B.V.  
Wilhelminakade 123  
3072 AP Rotterdam

### Postadres:

KPN B.V.  
Postbus 30000  
2500 GA Den Haag

U kunt ook contact met ons opnemen via onze website. Kijk hiervoor op [www.kpn.com/service](http://www.kpn.com/service).

# Inhoud

## **Informatie die geldt voor iedere dienst die u van ons afneemt**

1	Als u een overeenkomst met ons wilt sluiten	5
2	Wanneer werkt de dienst?	6
3	Hoe lang loopt uw overeenkomst?	6
4	Alles over uw telefoonnummer	7
5	Alles over beschikbaarheid, onderhoud en storingen	7
6	Als we iets veranderen aan een dienst of aan het netwerk	8
7	Wat u moet weten als u de dienst gebruikt	8
8	Onrechtmatige informatie op internet of telefonische overlast melden	9
9	Tarieven en vergoedingen	10
10	Zo betaalt u	10
11	Tijdelijk stoppen van de dienstverlening	11
12	Wijziging van uw overeenkomst	12
13	Opzeggen of beëindigen van uw abonnement	12
14	Zo is onze en uw aansprakelijkheid geregeld	14
15	Overmacht	15
16	Contractovername	15
17	Als u een klacht hebt	15
18	Zo is uw privacy geregeld	16
19	Veiligheid van uw diensten	17

## **Informatie over uw vaste aansluiting (telefoon, internet en tv)**

20	Levering van een vaste aansluiting	19
21	Aansluitkosten	19
22	Als u apparatuur van ons huurt of leent	19

## **Informatie over uw mobiele aansluiting**

23	Specifieke eigenschappen van mobiele telecommunicatie	22
24	Uw SIM-kaart of e-sim	22
25	Uw mobiel gebruiken in het buitenland	23
26	Alles over uw Prepaid mobiel	24

# **Informatie die geldt** voor iedere dienst die u van ons afneemt

# 1

## Als u een overeenkomst met ons wilt sluiten

### 1.1 Hoe sluit u een overeenkomst met ons?

Alle aanbiedingen die we doen, bijvoorbeeld in onze winkels en op onze websites, zijn vrijblijvend. Vraagt u een dienst aan? Dan sluit u daarmee nog geen overeenkomst met ons.

Neemt u een dienst af waarvoor u een (maandelijkse) factuur van ons ontvangt? Dan sluit u een abonnement af. De overeenkomst voor een abonnement komt pas tot stand zodra we aan u hebben bevestigd dat we uw aanvraag hebben geaccepteerd. Een overeenkomst voor Prepaid mobiel, waarbij u met prepaid tegoed betaalt, is geen abonnement. Uw overeenkomst voor Prepaid mobiel komt tot stand zodra u de dienst voor het eerst gebruikt.

### 1.2 Uw identificatie

Als u een aanvraag hebt gedaan voor een abonnement, beoordelen we die. Het kan zijn dat we bij die beoordeling uw identificatie of andere gegevens vragen die we nodig hebben om uw aanvraag te beoordelen. Dient u een aanvraag (mede) in namens een andere persoon? Bijvoorbeeld namens iemand anders (een natuurlijk persoon) of namens een bedrijf (een rechtspersoon)? Dan moet u ook uw vertegenwoordigingsbevoegdheid aantonen. We kunnen u dan vragen om een recent uittreksel van de Kamer van Koophandel.

### 1.3 Risicobeoordeling en zekerheid

Nadat u een aanvraag hebt gedaan, kunnen we een risicobeoordeling uitvoeren. Dan toetsen we onder andere uw kredietwaardigheid. Als we die toets uitvoeren, gebruiken we gegevens van onszelf en van andere bedrijven. Meer hierover leest u in deze voorwaarden in het hoofdstuk over privacy. Ook vindt u hierover meer in het privacy statement op onze website.

Als we op basis van feiten of omstandigheden twifelen of u uw facturen kunt betalen, kunnen we zekerheid van u vragen. Bijvoorbeeld omdat u geen vaste woon-, verblijf- of vestigingsplaats in Nederland hebt. Die zekerheid kan een borgstelling, bankgarantie of waarborgsom zijn.

### 1.4 Wanneer kunnen we uw aanvraag weigeren?

We kunnen uw aanvraag voor een abonnement in ieder geval weigeren als:

- Uit de risicobeoordeling blijkt dat er risico's zijn die wij niet willen accepteren
- Blijkt dat u handelingsonbekwaam bent. Of als u ons niet (op tijd) de gevraagde gegevens hebt gegeven die we nodig hebben om uw aanvraag te beoordelen
- We u vragen om zekerheid en u die niet geeft
- U een verplichting uit deze Algemene Voorwaarden niet nakomt. Of als we denken dat u zo'n verplichting niet gaat nakomen en het daardoor terecht is dat we uw aanvraag weigeren
- U verplichtingen uit eerdere overeenkomsten met ons niet bent nagekomen
- Uw aansluiting door technische of economische redenen niet mogelijk is. Bijvoorbeeld als u in een gebied woont waar we de dienst niet leveren

Voor sommige diensten geldt dat we ze alleen kunnen leveren als u een geschikte aansluiting of de juiste apparatuur hebt. Zo hebt u voor sommige van onze televisiediensten een geschikte internetaansluiting nodig. Als dit bij een bepaalde dienst zo is, geven we dat aan. Ook geldt dat we een maximum kunnen stellen aan het aantal aansluitingen dat u bij ons kunt afnemen. In dat geval kunnen we uw aanvraag weigeren als u de aansluiting of apparatuur niet hebt die nodig is voor de levering van de dienst of als u meer aansluitingen wilt afnemen dan het door ons gestelde maximum aantal.

Weigeren we uw aanvraag, dan kunt u ons vragen wat de reden daarvoor is.

### 1.5 Bedenktijd als u uw overeenkomst via internet, telefonisch of op straat sluit

Bent u consument en hebt u de overeenkomst niet in een winkel gesloten, maar bijvoorbeeld telefonisch, via internet of op straat? Dan is in de wet geregeld dat u 14 dagen bedenktijd hebt. Binnen die 14 dagen kunt u de overeenkomst opzeggen, zonder dat u een reden geeft. Dat kan telefonisch via onze klantenservice of online via onze website.

De termijn van 14 dagen begint te lopen bij:

- Een overeenkomst voor een dienst: de dag waarop de overeenkomst is gesloten
- Een consumentenkoop: de dag waarop u het (laatste) product heeft gekregen
- Een overeenkomst die zowel om een

consumentenkoop als om het uitvoeren van diensten gaat (bijvoorbeeld een mobiel abonnement met toestel): de dag waarop u het (laatst) gekochte product hebt ontvangen

De bedenktijd van 14 dagen geldt niet altijd. Dit verschilt per dienst. We laten u tijdens het bestelproces weten of deze bedenktijd geldt.

Wilt u de overeenkomst binnen de bedenktijd van 14 dagen opzeggen en hebben we al kosten gemaakt voor geleverde diensten? Dan kunnen we die kosten in rekening brengen. Bijvoorbeeld retour-, administratie-, installatie-, gebruiks- en abonnementskosten over de periode dat u de dienst hebt gebruikt.

## 2 Wanneer werkt de dienst?

Nadat we de overeenkomst met u hebben gesloten, zorgen we ervoor dat de dienst zo snel mogelijk werkt. Het kan ook zijn dat we daar een later moment voor hebben afgesproken. Bij een mobiele dienst werkt de dienst vaak direct nadat we de overeenkomst hebben gesloten. De voorwaarden en termijnen voor levering van diensten over een vaste aansluiting vindt u in deze Algemene Voorwaarden bij het gedeelte over vaste aansluitingen.

Soms werkt de dienst al voordat we uw aanvraag hebben geaccepteerd. In dat geval gaat het om een voorwaardelijke acceptatie. We kunnen de mogelijkheden van de dienst beperken totdat we uw aanvraag definitief hebben geaccepteerd. Bijvoorbeeld door nummers te blokkeren die veel geld kosten om te bellen.

## 3 Hoe lang loopt uw overeenkomst?

De overeenkomst voor een abonnement heeft een minimumduur van een jaar, tenzij we iets anders met u afspreken. Als de minimumduur is afgelopen, wordt de overeenkomst automatisch omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Bij een overeenkomst voor Prepaid mobiel gaat u direct een overeenkomst aan voor onbepaalde tijd.

Soms kunt u een aanvullende dienst alleen afnemen als u ook een andere basisdienst bij ons afneemt. De aanvullende dienst heeft dan dezelfde looptijd als de basisdienst, tenzij we uitdrukkelijk iets anders met u overeenkomen. De aanvullende dienst eindigt automatisch als de basisdienst eindigt.

# 4

## Alles over uw telefoonnummer

### 4.1 Wettelijke regels

Voor het gebruik van telefoonnummers gelden wettelijke regels. Die regels staan in het nummerplan telefoon- en ISDN-diensten op [overheid.nl](http://overheid.nl). In het plan staat bijvoorbeeld dat 06-nummers alleen voor mobiele telefonie gebruikt mogen worden en niet voor geautomatiseerde toepassingen. Dat zijn bijvoorbeeld slimme energiemeters, navigatiesystemen, dongels voor internet op een laptop of tablet. U mag een nummer niet gebruiken in strijd met de wettelijke regels. Wilt u uw aansluiting toch voor zo'n toepassing gebruiken? Dan kunnen we maatregelen nemen. Bijvoorbeeld uw 06-nummer omzetten naar een nummer dat wel geschikt is voor zo'n toepassing, zoals een 097-nummer.

### 4.2 Nummerwijziging

We kunnen een telefoonnummer wijzigen als:

- Er wijzigingen zijn in een nationaal nummerplan

- De Autoriteit Consument en Markt iets verandert in de nummertoewijzing
- Er wijzigingen zijn in een dienst en/of in een mobiel netwerk
- Er andere gevallen zijn die een nummerwijziging nodig maken

Wijzigen we een nummer? Dan laten we dit 3 maanden van tevoren weten, tenzij dat niet kan.

### 4.3 Telefoongidsen en numerinformatiediensten

Hebt u een vaste of een mobiele telefoondienst van ons? Dan kunt u vermeld worden in de (papieren of elektronische) telefoongids en opgenomen worden in numerinformatiediensten. Wilt u hierin iets wijzigen, dan kunt u dat doen op [mijnnummervermelding.nl](http://mijnnummervermelding.nl). De numerinformatiediensten zijn niet van ons. Bij onjuiste of onrechtmatige vermelding van uw nummer dient u contact op te nemen met de aanbieder van de numerinformatiedienst.

# 5

## Alles over beschikbaarheid, onderhoud en storingen

### 5.1 Beschikbaarheid en werking van de dienst

We doen ons best om ervoor te zorgen dat onze dienstverlening zo goed mogelijk verloopt. Maar het is technisch onmogelijk om elke storing of beperking van onze dienstverlening te voorkomen. Soms heeft een storing een lange herstelperiode. Bijvoorbeeld als gevolg van een kabelbreuk door graafwerkzaamheden of een technische storing. U kunt dan gedurende die periode mogelijk geen gebruik maken van diensten via uw mobiele en/of vaste aansluiting, zoals internet, telefonie of tv. In dat geval heeft u mogelijk aanspraak op de wettelijk vastgestelde compensatie bij storingen. Hierover leest u hieronder meer.

In veel gevallen hebt u een apparaat nodig om onze diensten te kunnen gebruiken. Apparaten hebben

verschillende mogelijkheden. Wat een apparaat kan, kan ook gevolgen hebben voor wat u met onze diensten kunt doen. Zo kunnen niet alle tv's HD-kwaliteit weergeven, ook al is de zender in HD-kwaliteit. Of een tablet kan een trage verbinding hebben door een verouderde WiFi-chip, terwijl onze verbinding wel goed werkt.

### 5.2 Onderhoud

Als we ons netwerk onderhouden, kan het nodig zijn dat we tijdelijk (een deel van) ons elektronisch communicatienetwerk buiten gebruik stellen. Dit kan gevolgen voor u hebben, bijvoorbeeld omdat u uw dienst tijdelijk niet of niet volledig kunt gebruiken. Natuurlijk beperken we dit tot het minimum. Is het toch nodig om het netwerk buiten gebruik te stellen en

heeft dit merkbare gevolgen voor u? Dan maken we dit op tijd bekend, tenzij dat niet kan.

### 5.3 Een storing

Merkt u dat uw dienst niet goed werkt? Meld dat dan zo snel mogelijk aan ons. Zodra storingen bij ons bekend zijn, onderzoeken we ze en proberen we ze zo snel mogelijk te verhelpen. Het kan zijn dat we uw medewerking nodig hebben bij ons storingsonderzoek. U bent dan verplicht om mee te werken.

We betalen in principe de kosten van een storingsonderzoek en het oplossen van de storing. Blijkt uit ons onderzoek dat de storing zit in apparatuur die u op ons netwerk hebt aangesloten en gaat het om apparatuur die niet door ons is geleverd maar door u zelf uitgekozen? Of dat de storing is ontstaan door u, door iets waar u iets aan had kunnen doen of door iets wat toch voor uw rekening komt? Dan kunnen we de kosten bij u in rekening brengen.

### 5.4 Vergoeding na een storing

Hebt u een door ons geleverde openbare elektronische communicatiedienst door een storing in ons netwerk meer dan 12 uren achter elkaar niet kunnen gebruiken? Dan hebt u aanspraak op een wettelijke vergoeding. De wettelijke vergoeding is minimaal een dertigste deel van de maandelijkse vaste vergoeding die u aan ons betaalt per 24 uur. Of, als er geen vaste vergoedingen zijn, minimaal € 0,50 per 24 uur. De minimale vergoeding is in alle gevallen € 1,00. We zijn niet verplicht om een vergoeding uit te keren als de storing het gevolg is van een overstroming, terroristische aanslag of oorlog. Meer informatie over het recht op een vergoeding en hoe u om een vergoeding kunt vragen, vindt u op onze website, als u zoekt op 'vergoeding storing'.

## 6

## Als we iets veranderen aan een dienst of aan het netwerk

We kunnen een dienst veranderen of beëindigen om bedrijfseconomische redenen. Dat kunnen we ook doen om te voldoen aan (wettelijke) regels. En/of zodat we blijven voldoen aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek.

We doen ons best om wijzigingen door te voeren zonder dat dat gevolgen heeft voor de dienst en de door u gebruikte apparaten. Als dat niet kan en als we voorzien dat de wijziging gevolgen voor u heeft, laten we u dat vooraf weten. Dat doen we zo snel mogelijk

en in ieder geval een maand van tevoren.

Als we met een dienst stoppen, laten we u dat zo snel mogelijk weten. U hoort het in ieder geval 1 maand van tevoren. Denken we dat een wijziging grote gevolgen voor u kan hebben? Dan nemen we, als dat kan, een langere termijn. We laten u dan minimaal 3 maanden van tevoren weten dat we met de dienst stoppen. Als dat kan, bieden we u een vervangende dienst. Uw overeenkomst met ons eindigt uiterlijk op de datum waarop we met de dienst stoppen.

## 7

## Wat u moet weten als u de dienst gebruikt

### 7.1 U bent verantwoordelijk voor het gebruik van uw dienst

Als u een dienst van ons afneemt, bent u verantwoordelijk voor het gebruik. Ook als iemand

anders uw dienst gebruikt en u dat niet weet of er geen toestemming voor heeft gegeven. Alle kosten door het gebruik van uw dienst betaalt u.



Heeft het elektronisch communicatieverkeer er last van dat u de dienst gebruikt? Of van apparaten die u heeft aangesloten en die niet door ons geleverd zijn maar door u uitgekozen? Bijvoorbeeld omdat zij storing veroorzaken? Dan bent u verplicht om de instructies op te volgen die we u geven. Als die instructies financiële gevolgen hebben, moet u die accepteren.

## 7.2 Gedragsregels waar u zich aan moet houden

Het is belangrijk dat u zich aan de volgende regels houdt:

- Onze diensten zijn bestemd voor eigen, redelijk en normaal gebruik. Daarmee bedoelen we persoonlijk gebruik voor privédoeleinden. Of als het diensten zijn die gericht zijn op zakelijke klanten: voor gewoon zakelijk gebruik. We vertrouwen erop dat u onze diensten alleen op die manier gebruikt
- U mag alleen apparaten aansluiten die voldoen aan de wettelijke vereisten die voor apparaten gelden. Bijvoorbeeld eisen op het gebied van veiligheid. Zo brengt u de werking van ons netwerk niet in gevaar.
- We vertrouwen erop dat u en onze medewerkers elkaar altijd met respect behandelen
- We vertrouwen erop dat u de dienst niet gebruikt op een manier die strafbaar is of onrechtmatig tegenover ons en/of een andere persoon of ander bedrijf. Strafbaar en/of onrechtmatig gebruik zijn in ieder geval:

- Versturen van spam
- Openbaar maken of verspreiden van kinderporno of andere strafbare porno
- Verspreiden van (computer)virusen of andere bestanden die de (goede) werking van onze software of die van anderen kunnen beschadigen
- Bedreigen van personen
- Illegaal downloaden
- Zonder toestemming het adres van iemand gebruiken waardoor het lijkt alsof u de afzender van een bepaald bericht bent
- Iemand anders lastigvallen of inbreuk maken op de rechten en het persoonlijk leven van iemand anders
- Storingen of overlast veroorzaken
- Hacken
- Inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van ons en/of derden
- Uw nummer gebruiken op een manier die in strijd is met de wettelijke regels die voor het gebruik van nummers gelden

Houdt u zich niet aan deze gedragsregels? Dan kunnen we maatregelen treffen. Bijvoorbeeld het tijdelijk stopzetten van de dienst of het beëindigen van de overeenkomst.

# 8

## Onrechtmatige informatie op internet of telefonische overlast melden

### 8.1 Onrechtmatige informatie op internet

Ziet u onrechtmatige of strafbare informatie op internet? Dan kunt u dat bij ons melden. Als iemand anders een klacht heeft over onrechtmatige of strafbare informatie die u hebt verspreid, kan hij of zij dat bij ons melden. Alle klachten hierover behandelen we volgens de procedure in de Gedragscode notice-and-take-down. In die gedragscode staat welke procedure we volgen als er een klacht wordt ingediend en welke maatregelen we kunnen nemen. Zo kunnen we bijvoorbeeld informatie ontoegankelijk maken of verwijderen. Of, onder voorwaarden, uw naam, adres en woonplaats aan anderen geven. U vindt de gedragscode op onze website.

### 8.2 Telefonische overlast

Als iemand u telefonisch lastigvalt, kunt u dat bij ons melden. Valt u iemand anders telefonisch lastig? Dan kan die ander dat bij ons melden. Deze meldingen behandelen we volgens de procedure die op onze website staat. U vindt deze procedure als u zoekt op 'telefonische overlast'. In de procedure staat welke stappen we nemen als we een melding krijgen. Ook staat erin welke maatregelen we kunnen treffen. Zo kunnen we gegevens van degene die lastigvalt geven aan de persoon die de melding heeft gedaan. Bijvoorbeeld zijn naam, adres, woonplaats, postcode en telefoonnummer. Als de oproepen van een elektronisch communicatienetwerk van een andere aanbieder

komen, kunnen we die gegevens alleen geven als die andere aanbieder meewerkt.

We kunnen een vergoeding rekenen voor het geven van die gegevens.

# 9

## Tarieven en vergoedingen

### 9.1 Onze tarieven

Voor de diensten die u bij ons afneemt, moet u de vastgestelde tarieven betalen. Onze tarieven vindt u onder andere op onze website, als u zoekt op 'tarieven'. De tarieven kunnen bestaan uit de volgende bedragen:

- Een eenmalig bedrag, bijvoorbeeld aansluitkosten of activatiekosten
- Een bedrag dat u periodiek betaalt, vaak per maand, bijvoorbeeld abonnementsgeld
- Vergoedingen voor het gebruik van de dienst, bijvoorbeeld als u belt buiten uw bundel

Bij het vaststellen van de bedragen die u aan ons moet betalen, zijn onze gegevens beslissend, tenzij u aantoont dat onze gegevens niet kloppen. Bij het vaststellen van deze gegevens zijn we zo zorgvuldig als u van ons kunt verwachten.

We hebben het recht om onze tarieven jaarlijks te indexeren volgens de CBS Consumentenprijsindex. Daarin wordt bekendgemaakt met welk percentage de prijzen stijgen. Als we onze tarieven indexeren vindt dit plaats op 1 oktober over de afgelopen periode 1 juli t/m 30 juni. De indexering geldt alleen voor u als u op dat moment langer dan 3 maanden klant bent.

Als de CBS Consumentenprijsindex negatief is zullen de prijzen niet worden aangepast.

### 9.2 Als uw abonnement start tussen 2 factuurperiodes

We hebben vaste factuurperiodes. Ligt het moment van aansluiting tussen 2 factuurperiodes? Dan brengen we voor elke dag 1/30e deel van het maandbedrag in rekening. Uw bundeltegoed berekenen we door te kijken naar hoeveel dagen er zitten tussen het moment dat we u aansluiten en het moment dat de volgende factuur komt. U neemt het abonnement bijvoorbeeld op de 16e van de maand terwijl de factuurperiode van de 1e tot de laatste dag van de maand loopt. Dan betaalt u voor die maand alleen voor de periode tussen de 16e van de ene maand en de 1e van de volgende maand en krijgt u over die periode bundeltegoed. Tenzij we iets anders met u hebben afgesproken.

### 9.3 Vergoeding voor diensten van andere bedrijven

Via onze factuur kunnen we ook vergoedingen in rekening brengen die u moet betalen voor het gebruik van diensten van andere bedrijven. Als we dat doen, zorgen we ervoor dat u niet ook nog een keer aan die andere bedrijven moet betalen.

# 10

## Zo betaalt u

### 10.1 De factuur

We stellen aan u een digitale factuur ter beschikking op een vast terugkerend moment, tenzij we iets anders met u hebben afgesproken. We kunnen kosten in rekening brengen als u de factuur op een andere manier wenst te ontvangen. Bijvoorbeeld als we u een factuur per post sturen.

### 10.2 Incasso

Het bedrag dat u ons moet betalen, schrijven we van uw rekening af via automatische incasso. Tenzij we iets anders met u hebben afgesproken. Op de factuur ziet u op welke datum we het factuurbedrag afschrijven.

We kunnen vragen dat u eenmalige vergoedingen en abonnementsgeld vooruitbetaalt. In bijzondere gevallen kunnen we tussentijds bedragen in rekening brengen. Bijvoorbeeld als u een bepaalde dienst in een korte periode bovengemiddeld veel hebt gebruikt.

### 10.3 Betalingstermijn

De betalingstermijn staat op de factuur. Als er toch geen betalingstermijn op staat, is die termijn 21 dagen na de factuurdatum.

### 10.4 Als u niet op tijd betaalt

Als de betalingstermijn voorbij is en u niet hebt betaald, krijgt u een betalingsherinnering. Hebt u niet betaald als de termijn in die betalingsherinnering voorbij is? Dan kunnen we de dienst uitzetten. We kunnen u dan ook de wettelijke rente en incassokosten in rekening brengen. Lukt het meerdere keren niet om automatisch te incasseren? Dan kunnen we u overzetten naar een andere manier van betalen. Daaraan kunnen kosten verbonden zijn, die u moet betalen.

### 10.5 Als u het niet eens bent met de factuur

Bent u het niet eens met de bedragen die we u in rekening brengen? Dan moet u dat binnen 30 dagen na de factuurdatum aan ons laten weten. Als die 30 dagen voorbij zijn, gaan we ervan uit dat u het eens bent met de factuur. Bent u consument? En kon u niet

eerder ontdekken dat de factuur niet klopte? Dan houden we u niet aan die 30 dagen.

Als u bezwaar maakt tegen de factuur mag u alleen het gedeelte waar u het niet mee eens was tijdelijk niet betalen. De rest van de factuur moet u op tijd betalen.

Hebt u ons al vaker laten weten dat u het niet eens bent met de factuur? En blijkt elke keer dat de factuur wel gewoon klopt? Dan kunnen we u vragen te betalen voor het onderzoek dat we doen naar uw facturen.

### 10.6 Als we twijfelen of u kunt betalen

Als we goede redenen hebben om te twijfelen of u uw (toekomstige) facturen betaalt, kunnen we u vragen om zekerheid te geven. Dat betekent dat we u bijvoorbeeld kunnen vragen om een borgstelling, waarborgsom of bankgarantie. Een goede reden is bijvoorbeeld dat u eerdere facturen niet hebt betaald. Of als u in een beperkte periode bovengemiddeld veel moet betalen voor het gebruik van een dienst. Vragen we daar om, dan bent u verplicht om de gevraagde zekerheid binnen de gestelde termijn aan ons te geven.

### 10.7 Betalingsvoorwaarden voor Prepaid

Voor Prepaid gelden andere betalingsvoorwaarden. De voorwaarden voor Prepaid en hoe we omgaan met Prepaid tegoeden vindt u in deze voorwaarden in het hoofdstuk 'Alles over uw Prepaid mobiel'.

## 11 Tijdelijk stoppen van de dienstverlening

Houdt u zich niet aan de overeenkomst? Dan kunnen we de dienst tijdelijk stoppen. Dat kan alleen als we daar goede redenen voor hebben. We laten u dit van tevoren weten, tenzij het redelijk is dat dat niet van ons gevraagd kan worden.

Als u binnen de door ons gestelde termijn uw verplichtingen alsnog nakomt, starten we de dienst weer. We kunnen in dat geval kosten in rekening brengen.

Ook als we de dienst tijdelijk stoppen, blijft u verplicht om de overeengekomen bedragen te betalen.

# 12 Wijziging van uw overeenkomst

## 12.1 Wijzigen door ons

We kunnen de overeenkomst en de afgesproken tarieven wijzigen. Als we dat doen, laten we u dat minimaal 1 maand van tevoren weten.

## 12.2 Zelf uw abonnement wijzigen

Tijdens de minimumduur van uw overeenkomst kunt u uw abonnement alleen wijzigen met onze toestemming.

## 12.3 Verhuizen

Wijzigingen in uw (factuur)adres moet u zo snel mogelijk aan ons doorgeven.

# 13 Opzeggen of beëindigen van uw abonnement

## 13.1 Opzeggen bij of na de minimumduur van uw abonnement

U kunt aan het einde van de minimumduur van de overeenkomst uw abonnement opzeggen. U moet daarbij rekening houden met de opzegtermijn. Die is bij een abonnement 1 maand. Loopt de minimumduur van uw abonnement bijvoorbeeld op 1 november af, dan moet u uiterlijk 1 oktober opzeggen. Doet u dit niet dan loopt de overeenkomst door. U kunt dan maandelijks opzeggen. Prepaid mobiel kunt u altijd opzeggen.

## 13.2 Tussentijds opzeggen

De overeenkomst kan alleen tussentijds worden opgezegd:

- Als we iets aan de overeenkomst of aan de tarieven veranderen en u daardoor de overeenkomst kunt opzeggen. Meer daarover leest u hieronder
- Als we onze verplichtingen niet nakomen en de niet-nakoming zo ernstig is dat het terecht is dat u opzegt
- Als u een openbare elektronische communicatiedienst, zoals internet of (mobiele) telefonie, afneemt en de daadwerkelijke kwaliteit van de diensten voortdurend afwijkt van wat met u is afgesproken
- Als u verhuist naar een plaats waar we de dienst of een vergelijkbare dienst niet kunnen leveren
- Bij overlijden

Als u opzegt, vervallen alle tegoeden die u misschien nog heeft. Bijvoorbeeld uw bundeltegoed.

## 13.3 (Tussentijds) opzeggen als u het niet eens bent met een wijziging

Veranderen we iets aan de overeenkomst of aan de tarieven en bent u het niet eens met zo'n wijziging? Dan kunt u de overeenkomst in veel gevallen zonder kosten schriftelijk of via onze klantenservice opzeggen. Dat kan met ingang van de datum waarop de wijziging ingaat. Uw opzegging moet voor de ingangsdatum van de wijziging bij ons binnen zijn.

U kunt de overeenkomst niet (tussentijds) opzeggen als

- De wijziging geen gevolgen voor u heeft of in uw voordeel is
- U de wijziging kunt weigeren
- We de wijziging bij het sluiten van de overeenkomst met u hebben afgesproken. Bijvoorbeeld een periodieke aanpassing van de tarieven aan de inflatie
- De wijziging door de overheid verplicht is
- Het om andere gevallen gaat waarin dit niet door wet- en regelgeving verplicht wordt

### 13.4 Overstappen naar een andere aanbieder

Stapt u over naar een andere aanbieder en wilt u uw telefoonnummer meenemen? Dat kan als de aanbieder waarnaar u wilt overstappen nummerbehoud aanbiedt voor de dienst waarmee u overstapt.

Stapt u over naar een andere aanbieder met de overstapservice van die aanbieder? Dan eindigt uw overeenkomst met ons voor de dienst waarmee u overstapt uiterlijk op de datum waarop uw nieuwe aanbieder aangeeft dat de diensten zijn geactiveerd. Heeft u uw overeenkomst zelf opgezegd en maakt u geen gebruik van de overstapservice? Dan eindigt uw overeenkomst op de opzegdatum.

Als u overstapt of uw overeenkomst beëindigt tijdens de minimumduur van uw overeenkomst kunnen we een afkoopsom in rekening brengen voor de resterende looptijd van uw overeenkomst.

### 13.5 Overstappen naar ons

Stapt u over van een andere aanbieder naar ons? En maakt u gebruik van onze overstapservice? U machtigt ons dan om uw overeenkomst voor de diensten waarmee u overstapt met uw vorige aanbieder op te zeggen en de overstap voor u te regelen. Als u overstapt moet u er rekening mee houden dat uw huidige aanbieder een afkoopsom in rekening kan brengen voor de resterende looptijd als uw overeenkomst nog doorloopt.

Wilt u het telefoonnummer dat u eerst bij een andere aanbieder gebruikte meenemen? Als we voor de dienst die u afneemt nummerbehoud aanbieden, kunt u bij ons nummerbehoud aanvragen. U machtigt ons dan om uw telefoonnummer over te zetten van uw huidige aanbieder en indien gewenst uw overeenkomst met uw huidige aanbieder op te zeggen.

Meer informatie over nummerbehoud en overstappen vindt u op onze website, als u zoekt op 'nummerbehoud' of 'overstappen'.

### 13.6 Gewijzigde wet- en regelgeving

Bij het inwerkingtreden van deze Algemene Voorwaarden is gewijzigde wet- en regelgeving in

voorbereiding over nummerbehoud en overstappen op basis van de Europese Richtlijn Telecomcode. Deze regels worden vastgelegd in de Telecommunicatiewet. Deze kunt u onder andere vinden op [overheid.nl](http://overheid.nl). Als u op grond van deze wetgeving aanvullende rechten heeft spannen we ons in om ervoor te zorgen dat u daar tijdig gebruik van kunt maken. Wat in deze Algemene Voorwaarden is opgenomen over nummerbehoud en overstappen beperkt u niet in de rechten die u dan heeft.

### 13.7 Wanneer kunnen wij de overeenkomst beëindigen?

Bij een abonnement kunnen we uw overeenkomst opzeggen aan het einde van de minimumduur van uw abonnement en daarna. We houden daarbij rekening met de opzegtermijn. Die is bij een abonnement 1 maand. Prepaid mobiel kunnen we elk moment opzeggen.

We kunnen de overeenkomst tussentijds beëindigen als:

- U failliet gaat of surseance van betaling voor u is aangevraagd
- Voor u de toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is aangevraagd
- U handelingsonbekwaam bent, onder bewind bent gesteld of op een andere manier niet zelf meer uw geld mag beheren
- U uw verplichtingen uit deze overeenkomst of uit een andere overeenkomst met ons niet nakomt en het daardoor terecht is dat wij de overeenkomst beëindigen
- U een betalingsherinnering van ons hebt gekregen en u ook binnen de daarin genoemde termijn niet hebt betaald

Beëindigen we uw overeenkomst tussentijds omdat u uw verplichtingen niet nakomt of niet hebt betaald, dan kunnen we u de kosten voor de resterende minimumduur van uw abonnement in rekening brengen.

Als we een dienst beëindigen, eindigt de overeenkomst voor die dienst ook uiterlijk op diezelfde datum. De overeenkomst kan zonder de dienst niet doorlopen.

# 14 Zo is onze en uw aansprakelijkheid geregeld

## 14.1 Wanneer zijn we aansprakelijk?

We zijn alleen aansprakelijk voor schade als die schade is ontstaan door een tekortkoming die volgens de wet of volgens de geldende opvatting aan ons toerekenbaar is.

Onze aansprakelijkheid geldt alleen in de gevallen hieronder. Daarbij gelden de bedragen die genoemd worden. Het kan zijn dat een gebeurtenis leidt tot schade bij meer klanten. In zo'n geval betalen we voor die gebeurtenis maximaal het aangegeven bedrag. We verdelen het te betalen bedrag dan naar verhouding. Iedere klant krijgt dan eenzelfde deel van zijn schade vergoed.

- Schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel, tot maximaal een bedrag van € 1.500.000 per gebeurtenis
- Schade omdat we handelen in strijd met de artikelen 273d en 273e van het Wetboek van Strafrecht. Die artikelen gaan over schending van het digitaal briefgeheim. Het maximale bedrag is € 1.500.000 per gebeurtenis
- Schade aan uw zaken die is ontstaan bij werkzaamheden die we moeten doen voor het uitvoeren van de overeenkomst. Het maximale bedrag is € 500.000 per gebeurtenis
- Schade omdat we een dienst buiten gebruik hebben gesteld zonder dat we daarvoor een reden hadden. Het maximale bedrag per aansluiting is € 2.500, met een maximum van € 1.000.000 per gebeurtenis
- Schade die het gevolg is van onterecht niet of niet goed vermelden van uw gegevens in telefoongidsen of nummerinformatiediensten. Het maximale bedrag per vermelding is € 2.500, met een maximum van € 1.000.000 per gebeurtenis
- Schade die het gevolg is van andere administratieve fouten dan die hierboven staan beschreven. Het maximale bedrag per aansluiting is € 2.500, met een maximum van € 1.000.000 per gebeurtenis

Veroorzaken we schade met opzet of omdat we roekeloos zijn en terwijl we weten dat de schade daaruit zou ontstaan? Dan zijn we wel volledig aansprakelijk.

## 14.2 Wanneer zijn we niet aansprakelijk?

We zijn niet aansprakelijk voor schade die hierboven niet genoemd wordt. Gebruikt u de dienst voor uw beroep of bedrijf? Dan zijn we niet aansprakelijk voor bijvoorbeeld winst of besparingen die u misloopt, verlies van gegevens, leegloop van personeel, goodwill of boetes en vergoedingen die u aan anderen moet betalen.

Fouten van andere aanbieders kunnen ons niet aangerekend worden. Bijvoorbeeld aanbieders van netwerken en diensten waarmee onze mobiele netwerken direct of indirect zijn verbonden. Of aanbieders van contentdiensten, zoals apps en televisiediensten.

## 14.3 Wanneer bent u aansprakelijk?

U bent aansprakelijk voor schade als die schade is ontstaan door een tekortkoming die volgens de wet of volgens de geldende opvatting aan u toe te rekenen is. Bent u consument, dan bent u alleen aansprakelijk voor bedrijfs- of gevolgschade van ons als die schade met opzet is ontstaan of door roekeloosheid en terwijl u wist dat die schade daaruit zou ontstaan.

Zijn er anderen die vinden dat ze recht op schadevergoeding hebben door het gebruik dat van uw diensten is gemaakt? Dan vrijwaart u ons daartegen.

## 14.4 Melden van schade

Schade moet u zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 4 weken nadat u deze had kunnen ontdekken, schriftelijk aan ons doorgeven. Als u dat niet binnen die termijn doet, hebt u geen recht op een vergoeding. Voor consumenten geldt dit niet als u duidelijk maakt dat u niet op tijd of schriftelijk had kunnen reageren. Verder geldt voor consumenten dat als u een product van ons koopt (bijvoorbeeld een mobiel toestel) u, nadat u de schade hebt ontdekt, 2 maanden hebt om de schade schriftelijk aan ons te melden.

# 15 Overmacht

We zijn niet gehouden aan onze verplichtingen als we daaraan niet kunnen voldoen door overmacht. We kunnen onze dienstverlening dan (tijdelijk) stopzetten.

Er is in ieder geval sprake van overmacht als we niet aan onze verplichtingen kunnen voldoen door:

- Handelsbelemmeringen, zoals handelsblokkades en embargo's
- Overheidsmaatregelen
- Oorlog, revolutie, terrorisme of andere noodtoestanden
- Stroomstoringen
- Storingen in (onze) communicatieapparatuur veroorzaakt door kabelbreuken, brand, ontploffing, waterschade, blikseminslag
- Natuurrampen, waaronder: overstromingen en aardbevingen
- Als onze leverancier(s) of hun toeleveranciers niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen vanwege overmacht

Gedurende de periode waarin wij ons beroepen op overmacht bent u niet verplicht om te betalen voor de afgenomen diensten.

Als de overmacht langer dan 60 dagen duurt hebben wij het recht de overeenkomst te beëindigen. We stellen u dan schriftelijk op de hoogte.

# 16 Contractovername

U kunt uw overeenkomst en de rechten en verplichtingen daaruit alleen door iemand laten overnemen als we u daarvoor schriftelijk toestemming hebben gegeven. We kunnen voorwaarden aan die toestemming verbinden.

We kunnen uw overeenkomst en de rechten en verplichtingen daaruit zonder uw toestemming overdragen in verband met de overdracht van (een deel van) onze onderneming.

# 17 Als u een klacht hebt

Bent u consument? Dan kunt een klacht over hoe de overeenkomst tot stand komt of uitgevoerd wordt indienen bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten. Dat kunt u alleen doen binnen 12 maanden nadat het meningsverschil is ontstaan. Voordat u naar de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten gaat, moet u eerst uw

klacht bij ons indienen. Hoe u dat doet, vindt u op onze website als u zoekt op 'klacht'. Als u niet eerst uw klacht bij ons meldt, neemt de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten uw klacht niet in behandeling. We kunnen een geschil alleen bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten aanbrengen als u heeft aangegeven dat u dat goed vindt.

De Geschillencommissie Telecommunicatiediensten behandelt meningsverschillen volgens een reglement. Als u daarom vraagt, krijgt u dat reglement toegestuurd. De beslissingen van de Geschillencommissie gelden als bindend advies. Dat betekent dat u niet in hoger beroep kunt gaan tegen een beslissing van de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten. Wel kunt u het bindend advies achteraf laten toetsen door de rechter. Als u een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten betaalt u daar een vergoeding voor.

U kunt contact opnemen met de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten via Postbus 90600, 2509 LP Den Haag of via het Online Dispute Resolution platform. Meer informatie kunt u vinden op [degeschillencommissie.nl](https://degeschillencommissie.nl) en [eccnederland.nl/nl/online-dispute-resolution-odr](https://eccnederland.nl/nl/online-dispute-resolution-odr). U kunt geschillen ook voorleggen aan de rechter. Het is aan u of u voor de Geschillencommissie of voor de rechter kiest. Op uw overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

# 18 Zo is uw privacy geregeld

## 18.1 We verwerken uw gegevens om onze diensten te kunnen leveren

Als we onze dienstverlening uitvoeren, verwerken we uw gegevens. Bijvoorbeeld uw persoons-, verkeers- en locatiegegevens. We houden ons daarbij aan de toepasselijke (privacy) wet- en regelgeving. U vindt deze onder andere op [overheid.nl](https://overheid.nl).

Hoe we uw gegevens verwerken en beschermen en welke keuzes u daarin kunt maken, staat in ons privacy statement. U vindt het privacy statement op onze website. We kunnen het privacy statement aanpassen als er nieuwe ontwikkelingen zijn. We raden u aan het privacy statement regelmatig te lezen. Zo weet u hoe we uw gegevens verwerken en beschermen.

## 18.2 Verwerking van uw gegevens bij beoordelen kredietwaardigheid

Als u bij ons een aanvraag indient, verwerken we uw gegevens. Zo kunnen we uw kredietwaardigheid beoordelen. Het is mogelijk dat KPN voor de kredietwaardigheid uw gegevens deelt met andere

bedrijven die helpen bij het verkleinen van frauderisico's. Wilt u weten welke gegevens gedeeld worden met welke bedrijven, dan verwijzen wij u naar het privacy statement.

## 18.3 Verwerking voor commerciële doeleinden

We verwerken uw persoonsgegevens voor commerciële, ideële en liefdadigheidsdoelen. Bijvoorbeeld marktonderzoek en marketing- en verkoopactiviteiten. Dat doen we niet als u daar bezwaar tegen maakt. Als we ook uw verkeersgegevens voor deze doelen willen gebruiken, vragen we altijd vooraf of u dat goed vindt.

## 18.4 Verwerking voor telefoongidsen en abonnee-informatiediensten

We kunnen uw persoonsgegevens aan aanbieders van papieren en elektronische telefoongidsen en aan aanbieders van abonnee-informatiediensten geven. Zij kunnen deze gegevens gebruiken voor het uitgeven van gidsen en abonnee-informatiediensten. We doen dit alleen als u bij ons hebt aangegeven dat u dit wilt.



# 19 Veiligheid van uw diensten

## 19.1 Wat doen wij voor uw veiligheid?

We nemen alle technische en organisatorische maatregelen die nodig zijn om ons netwerk en onze diensten zo goed mogelijk te beveiligen.

Om de veiligheid van ons netwerk en onze klanten te beschermen kunnen we, als dat nodig is, onze dienstverlening (tijdelijk) beperken. Bijvoorbeeld als op uw apparatuur malware is geïnstalleerd of uw apparatuur door een niet-geautoriseerde gebruiker is gekaapt. We kunnen uw toegang tot internet dan beperken, zodat anderen uw internetverbinding niet kunnen misbruiken. U kunt dan bijvoorbeeld alleen websites bezoeken die u helpen de malware te verwijderen. We kunnen ook (tijdelijk) uitgaande e-mailberichten die worden verstuurd vanaf uw internetadres blokkeren. Dat kunnen we bijvoorbeeld doen als er vanaf uw internetverbinding ongewenste e-mail wordt verstuurd of als we hierover klachten hebben ontvangen. Als we deze maatregel nemen stellen we u daar vooraf van op de hoogte, tenzij dat wegens spoedeisendheid niet kan.

We filteren e-mailberichten op spam en virussen. Als we een reden hebben om aan te nemen dat een voor u bedoeld e-mailbericht een spambericht is of een virus heeft, kunnen we dit bericht tijdelijk verplaatsen en/of verwijderen. We doen ons best om alle spamberichten en virussen uit de voor u bedoelde e-mailberichten te filteren. Ook doen we ons best om alleen spamberichten of berichten met een virus te verplaatsen of te verwijderen. We kunnen niet garanderen dat alle spamberichten en virussen worden verplaatst of verwijderd. Of dat er nooit een bericht wordt verplaatst of verwijderd dat geen spambericht is of geen virus heeft.

Neemt u een dienst van ons af? Dan stemt u ermee in dat we software gebruiken waarmee we voor u bestemde e-mailberichten filteren op spam en virussen.

## 19.2 Wat kunt u zelf doen?

We bieden verschillende telecommunicatiediensten aan. Als u deze diensten gebruikt, kunnen daar soms veiligheidsrisico's aan zitten. Bijvoorbeeld vanwege de beveiliging van de apparatuur die u gebruikt. Een actueel overzicht van bijzondere risico's en adviezen om die risico's te beperken vindt u op onze website. U bepaalt zelf of u wel of niet iets met deze adviezen doet.

Hieronder ziet u een overzicht van de bekendste veiligheids- en beveiligingsrisico's van (uw toegang tot) internet.

- Spam: binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van grote hoeveelheden ongevroegde berichten
- Botnet, zombie: uw smartphone, computer, laptop of tablet wordt gekaapt door een niet-geautoriseerde gebruiker
- Phishing: binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software om uw persoonlijke gegevens te achterhalen. Bijvoorbeeld uw bankgegevens, pincode of inlognaam
- Spyware: binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software om uw (internetgedrag) te bespioneren
- Trojans en andere malware: binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software die bedoeld is om uw smartphone, computer, laptop of tablet zo te verstoren dat gegevens verloren gaan of voor anderen openbaar worden
- Beveiliging draadloze router: ongewenst medegebruik van draadloze internetverbinding door andere gebruikers. Daardoor kunnen mogelijk strafbare of andere ongewenste activiteiten over die verbinding door u gedaan zijn. Of waardoor andere gebruikers mogelijk toegang krijgen tot uw computer, laptop of tablet
- Identiteitskaping: gebruik door anderen van uw identiteit omdat bijvoorbeeld uw wachtwoord, e-mailadres, naam, adres, woonplaats of geboortedatum bekend worden
- Ongewenste websites: bereikbaar zijn of (ongevraagd) geconfronteerd worden met ongewenste websites. Bijvoorbeeld websites die niet geschikt zijn voor kinderen

# Informatie over uw vaste aansluiting

(telefoon, internet en tv)

# 20 Levering van een vaste aansluiting

We leveren een dienst over een vaste aansluiting zo snel mogelijk. De levertijd kan per aanvraag verschillen. In de bevestiging van uw aanvraag leest u hier meer over.

Voordat we een dienst over een vaste aansluiting kunnen leveren, hebben we soms uw medewerking nodig. Bijvoorbeeld omdat we toegang nodig hebben

tot de locatie waar we de aansluiting moeten installeren. U bent verplicht om mee te werken. Als we de dienst niet (op tijd) kunnen leveren omdat u niet of niet genoeg hebt meegewerkt, betaalt u de vertraging. In dat geval betaalt u de abonnementskosten vanaf de datum waarop de dienst eigenlijk had moeten werken als u wel had meegewerkt.

# 21 Aansluitkosten

Als we een dienst over een vaste aansluiting leveren, kunnen we aansluitkosten rekenen. Dat is een standaardvergoeding die u op onze website vindt, als u zoekt op 'tarieven'. Wat het bedrag aan aansluitkosten

is, kan per dienst verschillen. Moeten we hoge kosten maken om de dienst te leveren? En liggen die kosten ver boven het gemiddelde? Dan kunnen we een hogere vergoeding rekenen. We laten u dat van tevoren weten.

# 22 Als u apparatuur van ons huurt of leent

## 22.1 Gebruik van gehuurde of geleende apparatuur

Apparaten die we aan u verhuren of te leen geven, blijven ons eigendom. Bijvoorbeeld een modem of een tv-ontvanger. U mag deze alleen gebruiken voor het gebruik van de dienst.

We gaan ervan uit dat u zorgvuldig omgaat met de apparaten die we u lenen of aan u verhuren. Dat betekent onder andere dat u ervoor zorgt dat de apparaten niet worden beschadigd en dat u geen wijzigingen aanbrengt aan apparaten. Ook mag u ze niet laten gebruiken door iemand anders buiten uw huishouden. Als er iets met een apparaat gebeurt, bent u daarvoor verantwoordelijk.

Reparaties aan apparaten mogen alleen worden uitgevoerd door ons of een door ons ingeschakeld bedrijf. Is een reparatie nodig omdat u zich niet hebt gehouden aan onze regels? Dan betaalt u de kosten voor de reparatie of vervanging.

Zegt een ander dat hij recht heeft op de apparaten? Of wil hij maatregelen treffen zoals inbeslagneming? Dan moet u ons dat direct laten weten. U moet die ander ook direct laten weten dat de apparaten ons eigendom zijn.

## **22.2 Gehuurde of geleende apparatuur teruggeven bij beëindiging van uw abonnement**

Is uw overeenkomst beëindigd? Dan moet u de gehuurde of geleende apparaten binnen een maand onbeschadigd aan ons teruggeven. Hoe u apparatuur terugstuurt, vindt u op de website als u zoekt op 'apparatuur terugsturen'. Stuurt u de apparatuur niet terug, dan kunnen we u de maandelijkse huurkosten in rekening brengen totdat u de apparatuur alsnog hebt teruggestuurd. Hebt u de apparaten 3 maanden na beëindiging van de overeenkomst nog steeds niet

teruggestuurd? Dan kunnen we de vervangingswaarde in rekening brengen. Als we u apparaten geven, kunnen we een waarborgsom vragen. Hebben we de apparaten na het einde van uw overeenkomst onbeschadigd teruggekregen? Dan storten we de door u betaalde waarborgsom terug. Rente over de waarborgsom vergoeden we alleen als we de waarborgsom langer dan een jaar hebben. We vergoeden dan op jaarbasis een rente die gelijk is aan de wettelijke rente, verminderd met 3%.

# Informatie over uw **mobiele aansluiting**

# 23 Specifieke eigenschappen van mobiele telecommunicatie

Bij mobiele telecommunicatie gaat het transport van gegevens helemaal of voor een deel door de ether. U accepteert dat iemand anders de getransporteerde gegevens kan opvangen. We passen technieken toe of ondersteunen technische standaarden van de gebruikte mobiele netwerken die het raadplegen van verzonden gegevens door anderen bemoeilijken.

Bij mobiele telecommunicatie is het opbouwen van een verbinding en de kwaliteit van een verbinding niet overal en altijd hetzelfde. De verschillen komen onder andere door de gebruikte mobiele apparaten en de radiobedekking van het gebruikte mobiele netwerk.

Die radiobedekking kan beïnvloed worden door onder andere de locatie of de aanwezigheid in of van een gebouw. Verder zijn de hoeveelheid telecommunicatieverkeer en de atmosferische omstandigheden van invloed.

Als het nodig is om verstoppingen in ons netwerk te voorkomen, kunnen we voorrang geven aan bepaalde soorten verkeer. Uitgangspunt daarbij is dat dezelfde soorten verkeer gelijk worden behandeld. We houden ons hierbij aan de toepasselijke wet- en regelgeving over netneutraliteit.

# 24 Uw SIM-kaart of e-sim

## 24.1 Gebruik van uw SIM-kaart

U krijgt een SIM-kaart als u die nodig hebt voor het gebruik van de dienst. De SIM-kaart blijft van ons. Wijzigende we de technische eigenschappen van uw SIM-kaart? Of is uw SIM-kaart verouderd? Dan kunnen we uw SIM-kaart omruilen. Ook kunnen we de technische eigenschappen of instellingen van uw SIM-kaart (op afstand) wijzigen.

We kunnen beveiligingscodes gebruiken voor het gebruik van, de toegang tot of de betaling van vergoedingen voor diensten en/of contentdiensten van anderen.

U moet de SIM-kaart zo goed mogelijk beschermen tegen onbevoegd gebruik, diefstal of beschadiging. De beveiligingscodes van de SIM-kaart moet u geheimhouden. U mag deze niet op of in de buurt van de SIM-kaart bewaren. Zodra uw overeenkomst voor een mobiele dienst eindigt, moet u ervoor zorgen dat de SIM-kaart onbruikbaar wordt. Bijvoorbeeld door de SIM-kaart door te knippen.

## 24.2 SIM-kaart blokkeren bij diefstal of vermissing

Bij diefstal, vermissing of als u denkt dat iemand zonder uw toestemming uw SIM-kaart of de beveiligingscodes heeft gebruikt, kunt u ons vragen uw abonnement te blokkeren. Dat kan 7 dagen per week. We blokkeren uw abonnement dan zo snel mogelijk. Tot uw SIM-kaart is geblokkeerd, moet u de kosten van het gebruik van uw aansluiting betalen. Over de periode dat uw abonnement geblokkeerd is, betaalt u geen kosten voor het gebruik van uw aansluiting, maar wel abonnementskosten. Een mobiele Prepaid dienst kan niet worden geblokkeerd.

U kunt ons vragen een blokkering op te heffen. We kunnen daar kosten voor in rekening brengen. Als we blokkeren, kunnen daardoor bepaalde instellingen of gegevens van uw dienst verloren gaan.

## 24.3 Gebruik van uw e-sim

Als we u in plaats van een SIM-kaart een e-sim aanbieden gelden de volgende regels. Een e-sim is een digitale SIM-kaart die op uw toestel moet worden

gedownload. U moet de e-sim zelf downloaden en activeren op uw telefoon. Hiervoor heeft u een internetverbinding nodig. De e-sim kan alleen worden gebruikt op een voor e-sim geschikt toestel. De e-sim bevat een profiel waarmee u van ons netwerk gebruik kunt maken. Het e-sim profiel blijft van ons en u mag het profiel niet aanpassen.

Bij het gebruik van een e-sim gelden beperkingen. U kunt geen gebruik maken van duo sim (Dual SIM). Ook kunt u de e-sim niet op meerdere toestellen of apparaten gebruiken.

Als u een e-sim aanvraagt kunnen we een verificatie uitvoeren, bijvoorbeeld via SMS, om te controleren dat we de e-sim alleen aan u aanbieden. Als de verificatie mislukt kunt u geen gebruik maken van e-sim. In dat geval kunt u een gewone SIM-kaart aanvragen. Meer informatie over e-sim kunt u vinden op onze website, als u zoekt op 'e-sim'.

#### **24.4 e-sim blokkeren bij diefstal of vermissing van uw toestel**

Is uw toestel of apparaat met e-sim gestolen, vermist of

vermoedt u misbruik? Meldt dit dan spoedig bij ons. We blokkeren uw abonnement dan zo snel mogelijk. Tot uw e-sim is geblokkeerd, moet u de verbruikskosten betalen. Over de periode dat uw abonnement geblokkeerd is, betaalt u geen verbruikskosten, maar wel abonnementskosten. Een mobiele Prepaid dienst kan niet worden geblokkeerd.

U kunt ons vragen een blokkering op te heffen. We kunnen daar kosten voor in rekening brengen. Als we blokkeren, kunnen daardoor bepaalde instellingen of gegevens van uw dienst verloren gaan.

#### **24.5 Als u uw e-sim verwijdert of deactiveert**

U kunt de e-sim (tijdelijk) deactiveren of verwijderen, bijvoorbeeld als u uw toestel (tijdelijk) niet meer gebruikt. U kunt de e-sim daarna opnieuw installeren. We kunnen daar kosten voor in rekening brengen. Na deactivatie of verwijdering van uw e-sim, kunnen bepaalde instellingen of gegevens van uw dienst verloren gaan. Dit heeft geen invloed op uw abonnement. Wilt u uw abonnement stopzetten? Dan kunt u het opzeggen.

## **25** Uw mobiel gebruiken in het buitenland

### **25.1 Gebruik in het buitenland (roaming)**

De meeste mobiele diensten kunt u ook in het buitenland gebruiken. Dat wordt roaming genoemd. We kunnen de gebieden wijzigen waar u in het buitenland uw dienst kunt gebruiken. Ook kunnen we veranderen welke aanbieders u kunt gebruiken. En we kunnen wijzigen welke diensten in het buitenland worden aangeboden.

Als u de diensten van een buitenlandse aanbieder gebruikt, gelden de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften van die aanbieder. Wij zijn daarvoor niet verantwoordelijk.

Gebruikt u mobiel internet in het buitenland, dan noemen we dat dataroaming. De mogelijkheden, tarieven en voorwaarden verschillen per dienst. Meer informatie hierover vindt u op onze website, als u zoekt op 'roaming'.

### **25.2 Roam Like Home**

In de meeste landen in Europa betaalt u voor bellen, sms'en en internetten hetzelfde als in Nederland. Dat noemen we 'Roam Like Home'. Dit geldt in elk geval voor alle landen binnen de EU en ook voor IJsland, Liechtenstein, Noorwegen. U betaalt alleen hetzelfde tarief als u kunt laten zien dat u in Nederland woont of wanneer u een duurzame band met Nederland hebt. Bijvoorbeeld omdat u in Nederland werkt of een bedrijf hebt. Of als u een opleiding in Nederland volgt.

Vraagt u een abonnement aan waarmee u in het buitenland kunt bellen, sms'en of internetten? Dan kunnen we u vragen om gegevens die nodig zijn om te bepalen of u de 'Roam Like Home'-tarieven kunt gebruiken.

Hebt u al een abonnement waarbij u de 'Roam Like Home'-tarieven gebruikt? Dan kunnen we af en toe controleren of u nog steeds een duurzame band hebt met Nederland. Bijvoorbeeld door te kijken naar het bel-, sms- of internetgebruik in de EU. Twijfelen we of u nog aan de voorwaarden voldoet? Dan laten we dat aan u weten. U kunt dan binnen 2 weken uw gedragspatroon aanpassen. Of u kunt ons op een

andere manier laten zien dat u aan de voorwaarden voldoet. Lukt dat niet dan kunnen we maatregelen nemen. We kunnen dan bijvoorbeeld een toeslag rekenen voor dataroaming.

Meer informatie over Roam Like Home, de voorwaarden die gelden en de tarieven vindt u op onze website, als u zoekt op 'roaming'.

# 26

## Alles over uw Prepaid mobiel

### 26.1 Duur van de prepaid overeenkomst

U sluit een overeenkomst voor Prepaid mobiel zodra u de dienst voor het eerst gebruikt. Die overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd.

### 26.2 Prepaid tegoed opwaarderen

Hebt u Prepaid mobiel van ons? Dan bieden we u 1 of meer mogelijkheden om uw Prepaid tegoed op te waarderen. We kunnen de bedragen vaststellen waarmee u uw tegoed kunt opwaarderen. Voor specifieke diensten kunnen we afwijkende vormen van Prepaid tegoed hanteren.

We kunnen een manier van opwaarderen wijzigen of stoppen. Ook kunnen we de hoogte van de opwaardeerbedragen wijzigen. Dit laten we u minimaal een maand van tevoren weten.

Betaalt u via automatische incasso en lukt het ons niet om het bedrag van uw rekening af te schrijven? Dan mogen we het bedrag waarvoor u een betalingsherinnering hebt ontvangen van uw Prepaid tegoed afhalen en/of verrekenen.

### 26.3 Betalen met Prepaid tegoed

Als u de Prepaid mobiel gebruikt, betaalt u daarvoor met uw Prepaid tegoed. Bij het op- en afwaarderen van uw Prepaid tegoed gaan we zorgvuldig te werk. Als we toch onterecht een bedrag hebben op- of afgewaardeerd, kunnen we dat corrigeren. Dat geldt ook als we onterecht een bedrag niet hebben op- of afgewaardeerd.

U kunt Prepaid tegoed alleen gebruiken voor de diensten die we aangeven. Als u niet genoeg tegoed hebt, kunt u de dienst niet gebruiken.

### 26.4 Geldigheid Prepaid tegoed

Prepaid tegoed is beperkt geldig. Daarna vervalt het tegoed. We maken de geldigheid van het tegoed bekend. Deze geldigheid kan per dienst verschillen. We kunnen de voorwaarden en termijnen voor de geldigheid van uw Prepaid tegoed veranderen. Wijzigingen maken we minimaal een maand van tevoren bekend.

U kunt bij ons opvragen wat de hoogte van uw Prepaid tegoed is en hoe lang het nog geldig is.

### 26.5 Beëindiging van de prepaid overeenkomst

U kunt de overeenkomst voor Prepaid mobiel altijd opzeggen.

Uw prepaid overeenkomst eindigt automatisch als uw Prepaid tegoed is vervallen. We kunnen een aanvullende periode aangeven waarin u uw Prepaid tegoed alsnog kunt opwaarderen. In dat geval eindigt uw overeenkomst pas na die termijn. Als u meerdere Prepaid tegoeden hebt, laten we weten hoe en wanneer de overeenkomst eindigt.

Stapt u over naar een andere aanbieder? Dan betalen we Prepaid tegoed terug als u daarom vraagt. Daarvoor kunnen we kosten in rekening brengen. In andere gevallen betalen we Prepaid tegoed niet terug tijdens of na de looptijd van de overeenkomst. Dat doen we alleen als expliciet anders is aangegeven.