

# Algemene Voorwaarden

voor de vaste telefoondienst



## **Algemene Voorwaarden** voor de vaste telefoondienst

Deze brochure bevat de Algemene Voorwaarden voor de vaste telefoondienst van KPN. Naast deze Algemene Voorwaarden geeft KPN brochures uit over haar dienstverlening. Deze brochures zijn kosteloos verkrijgbaar op onder meer KPN verkooppunten en kunnen op verzoek worden toegezonden. Informatie over de vaste telefoondienst kunt u ook vinden in de informatiepagina's van de Telefoongids.

Deze Algemene Voorwaarden hebben alleen betrekking op aanvragen en overeenkomsten voor de telefoondienst van KPN. De telefoondienst wordt aangeboden over het telecommunicatienetwerk, dat bestaat uit onder andere kabels, centrales en netwerkaansluitpunten. Die netwerkaansluitpunten beëindigen het telecommunicatienetwerk en vormen tevens het punt waar de telefoondienst eindigt. De contractant is zelf verantwoordelijk voor de bekabeling en apparatuur die vanaf het netwerkaansluitpunt wordt gebruikt.

Alles wat op dat netwerkaansluitpunt wordt aangesloten, zoals randapparaten en bedrijfsnetten, valt buiten de dienstverlening die KPN onder deze Algemene Voorwaarden levert. Voor zover KPN tevens dergelijke randapparaten en voorzieningen levert, geschiedt dat op grond van afzonderlijke overeenkomsten, waarop andere voorwaarden van toepassing zijn.

Ook zijn deze Algemene Voorwaarden niet van toepassing op andere diensten, zoals bijvoorbeeld mobiele telecommunicatiediensten, huurlijnen en telex.

Deze Algemene Voorwaarden zijn tot stand gekomen in april 1999 in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad.

Deze Algemene Voorwaarden treden in werking met ingang van 1 augustus 1999.

<b>I</b>	<b>N</b>	<b>H</b>	<b>O</b>	<b>U</b>	<b>D</b>
ARTIKEL 1	BEGRIPSBEPALINGEN . . . . .				3
ARTIKEL 2	ALGEMENE BEPALINGEN . . . . .				4
ARTIKEL 3	AANVRAAG EN ACCEPTATIE VAN EEN AANSLUITING . . . . .				4
ARTIKEL 4	HET IN DIENST STELLEN EN WIJZIGEN VAN AANSLUITINGEN EN AANVULLENDE DIENSTEN . . . . .				5
ARTIKEL 5	EIGENDOM EN BESCHERMING VAN VOORZIENINGEN . . . . .				5
ARTIKEL 6	NUMMERTOEKENNING EN NUMMERBEHOUD . . . . .				6
ARTIKEL 7	TELEFOONGIDSEN . . . . .				6
ARTIKEL 8	VERHUIZING . . . . .				7
ARTIKEL 9	WIJZIGING IN DE EIGENSCHAPPEN VAN DE TELEFOONDIENTST OF EEN TELECOMMUNICATIENETWERK . . . . .				7
ARTIKEL 10	GEBRUIK . . . . .				7
ARTIKEL 11	ONDERHOUD EN STORINGEN . . . . .				8
ARTIKEL 12	AANSPRAKELIJKHEID KPN. . . . .				8
ARTIKEL 13	AANSPRAKELIJKHEID CONTRACTANT . . . . .				9
ARTIKEL 14	VERGOEDINGEN . . . . .				9
ARTIKEL 15	BETALING . . . . .				10
ARTIKEL 16	NIET TIJDIGE BETALING . . . . .				10
ARTIKEL 17	ZEKERHEIDSTELLING . . . . .				11
ARTIKEL 18	BUITEN GEBRUIK STELLEN VAN DE DIENSTVERLENING. . . . .				11
ARTIKEL 19	TOEGANG, GEDOGING. . . . .				11
ARTIKEL 20	INFORMATIEVERSTREKKING . . . . .				12
ARTIKEL 21	GEBRUIK EN VERWERKING VAN (PERSOONS)GEGEVENS BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER . . . . .				12
ARTIKEL 22	DUUR VAN DE OVEREENKOMST . . . . .				13
ARTIKEL 23	CONTRACTSOVERNEMING. . . . .				14
ARTIKEL 24	KLACHTEN EN GESCHILLEN . . . . .				14
ARTIKEL 25	TOEPASSELIJK RECHT . . . . .				15
ARTIKEL 26	VERJARINGSTERMIJN . . . . .				15
ARTIKEL 27	WIJZIGINGEN VAN VOORWAARDEN EN TARIEVEN . . . . .				15

**BEGRIPSBEPALINGEN**

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

<b>Aansluiting</b>	: de mogelijkheid om gebruik te maken van de Telefoondienst met inbegrip van de daarvoor benodigde Voorzieningen.
<b>Aanvullende diensten</b>	: in het kader van de Telefoondienst aangeboden met betrekking tot de routing, verbindingsofbouw, opslag of bewerking van gegevens.
<b>Algemene Voorwaarden</b>	: de onderhavige algemene voorwaarden voor de vaste Telefoondienst van KPN.
<b>Consumenten</b>	: de Contractant die de Telefoondienst gebruikt anders dan in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
<b>Contractant</b>	: degene die met KPN een Overeenkomst heeft gesloten.
<b>KPN</b>	: KPN B.V.
<b>Maand</b>	: tenzij uit de context voortvloeit dat een volle kalendermaand wordt bedoeld, een aaneengesloten periode tot dezelfde datum in de eerstvolgende kalendermaand.
<b>Netwerk-aansluitpunt</b>	: een eindpunt van het vaste Telecommunicatienetwerk van KPN, dat dient voor het aansluiten van Randapparaten.
<b>Overeenkomst</b>	: een overeenkomst op grond waarvan KPN één of meer Aansluitingen levert en in stand houdt.
<b>Randapparaten</b>	: apparaten die bestemd zijn om rechtstreeks of indirect op een Netwerkaansluitpunt te worden aangesloten, ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie.
<b>Servicegarantie</b>	: een door KPN voor bepaalde aanbiedingsvormen van de Telefoondienst omschreven niveau van dienstverlening, waarbij in het bijzonder ten aanzien van uitvoering, serviceverlening en/of klachtafhandeling daarbij de op grond van de artikelen 4.2 en 11.9 van deze Algemene Voorwaarden aan te geven termijnen worden gegarandeerd.
<b>Telecommunicatienetwerk</b>	: de apparatuur en andere technische middelen die overdracht en routing mogelijk maken van signalen tussen Netwerkaansluitpunten, via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen.
<b>Telefoondienst</b>	: de dienst van KPN die het mogelijk maakt dat telefoonverkeer (en het binnen de daarbij gebruikte technieken mogelijke dataverkeer) wordt afgewikkeld vanaf en naar Netwerkaansluitpunten of vergelijkbare aansluitpunten op andere Telecommunicatienetwerken (vast of mobiel en zowel in Nederland als in het buitenland) waarmee het vaste Telecommunicatienetwerk van KPN is verbonden.
<b>Voorzieningen</b>	: onderdelen van het vaste Telecommunicatienetwerk van KPN, waaronder begrepen kabels, apparatuur en Netwerkaansluitpunten, die door KPN ten behoeve van de Telefoondienst worden gebruikt.
<b>Verkeersgegevens</b>	: gegevens omtrent telefoonverkeer, zoals begintijdstip, duur en eindtijdstip van een oproep, nummer van de opgeroepen Aansluiting en - bij doorschakeling - nummers van doorgeschakelde Aansluitingen.
<b>Werkdagen</b>	: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.

**ALGEMENE BEPALINGEN**

**2.1** KPN levert de Telefoondienst met inbegrip van Aanvullende diensten. Aanvullende diensten kunnen door KPN op afzonderlijke voorwaarden en tegen bekend te maken afzonderlijke tarieven ter beschikking worden gesteld.

**2.2** 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. Storingen of beperkingen van de dienstverlening worden door KPN met inachtneming van het in deze Algemene Voorwaarden bepaalde zo spoedig mogelijk verholpen. Aansprakelijkheid voor het niet of niet goed functioneren van de dienstverlening bestaat alleen binnen de grenzen van artikel 12 van deze Algemene Voorwaarden.

**2.3** De Telefoondienst en Aanvullende diensten worden aangeboden op een Netwerkaansluitpunt op de locatie die met de Contractant wordt overeengekomen. Alle apparatuur en bekabeling die ten behoeve van het gebruik van de Telefoondienst en Aanvullende diensten vanaf het Netwerkaansluitpunt nodig is, valt buiten de verantwoordelijkheid van KPN op grond van de Overeenkomst. Deze Algemene Voorwaarden zijn daarop niet van toepassing.

**2.4** In deze Algemene Voorwaarden wordt uitgegaan van de meest voorkomende situatie, waarin KPN de Telefoondienst en de Aanvullende diensten aanbiedt via een door KPN zelf geleverd Netwerkaansluitpunt. Voor aanbiedingsvormen van de Telefoondienst en Aanvullende diensten waarbij gebruik wordt gemaakt van een door een andere aanbieder geleverd vergelijkbaar aansluitpunt zijn deze Algemene Voorwaarden van overeenkomstige toepassing. De aanvullende voorwaarden die in dat geval gelden, zullen bij de desbetreffende aanbiedingen worden vermeld.

**AANVRAAG EN ACCEPTATIE VAN EEN AANSLUITING**

**3.1** Een aansluiting wordt aangevraagd door invulling en ondertekening van een daarvoor bestemd formulier, tenzij een andere wijze van aanvragen wordt overeengekomen. KPN zal een aanvrager een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden aanbieden, dan wel hem op verzoek kosteloos een exemplaar toezenden.

**3.2** De aanvrager dient zich op verzoek van KPN op een daarbij aan te geven wijze te identificeren, alsmede overige voor de beoordeling van de aanvraag door KPN benodigde gegevens te verstrekken.

**3.3** 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, waar mogelijk door middel van een recent uittreksel uit een bij een Kamer van Koophandel gehouden register.

**3.4** De Overeenkomst komt tot stand op de datum van ontvangst van de schriftelijke bevestiging van KPN dat de aanvraag is geaccepteerd, tenzij anders is overeengekomen.

**3.5** De aanvraag kan door KPN worden geweigerd indien:

**a** de aanvrager handelingsonbekwaam is, of hij niet de gevraagde gegevens als bedoeld in het tweede lid van dit artikel toont binnen een door KPN gestelde termijn;

**b** de aanvrager een in deze Algemene Voorwaarden gestelde verplichting niet nakomt en die niet-nakoming de weigering rechtvaardigt, of aannemelijk is dat hij een dergelijke verplichting niet zal nakomen;

**c** de aanvrager financiële verplichtingen uit hoofde van eerdere overeenkomsten jegens KPN niet nakomt.

KPN zal een weigering van de aanvraag motiveren.

**3.6** KPN zal, tenzij anders wordt overeengekomen, binnen tien Werkdagen na ontvangst van de aanvraag schriftelijk aan de aanvrager berichten of de aanvraag is geaccepteerd en, indien dit het geval is, wanneer de Aansluiting tot stand zal worden gebracht. Indien het voor KPN in redelijkheid niet mogelijk is binnen die termijn te reageren zal KPN de reden hiervan meedelen en aan de aanvrager nader aangeven binnen welke termijn KPN op zijn aanvraag zal reageren.

---

**3.7** Indien vooruitlopend op de acceptatie de Aansluiting in dienst wordt gesteld, geldt deze indienststelling als voorwaardelijke acceptatie. KPN is dan gerechtigd de Overeenkomst alsnog te beëindigen indien zich één van de omstandigheden als bedoeld in het vijfde lid voordoet. KPN kan de aanvrager een termijn stellen waarbinnen aan daarbij te stellen voorwaarden moet worden voldaan. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd is de aanvrager de in artikel 14, eerste lid, bedoelde periodieke vergoedingen verschuldigd voor de periode dat de Aansluiting in dienst is geweest, alsmede alle vergoedingen voortvloeiende uit het gebruik van de Telefoondienst en Aanvullende diensten.

**3.8** Het bepaalde in de voorgaande leden is van overeenkomstige toepassing op het aanvragen van Aanvullende diensten of voor wijziging van een Aansluiting, voor zover daarvan in het aanbod voor die diensten of voor de desbetreffende wijziging niet is afgeweken.

---

#### **HET IN DIENST STELLEN EN WIJZIGEN VAN AANSLUITINGEN EN AANVULLENDE DIENSTEN**

**4.1** Indien datgene wat benodigd is voor het in dienst stellen van een Aansluiting aanwezig en beschikbaar is wordt de Aansluiting zo spoedig mogelijk, doch in elk geval binnen één Maand na de datum van totstandkoming van de Overeenkomst, in dienst gesteld, tenzij anders wordt overeengekomen.

**4.2** Voor aanbiedingsvormen waarvoor KPN in aanvulling op deze Algemene Voorwaarden een Servicegarantie geeft, gelden in afwijking van het eerste lid de in die Servicegarantie genoemde termijnen. Indien niet binnen de in de Servicegarantie genoemde termijnen een Aansluiting is gerealiseerd, heeft de Contractant als vergoeding recht op de in de Servicegarantie aangegeven bedragen.

**4.3** Indien datgene wat benodigd is voor het in dienst stellen van een Aansluiting niet aanwezig of beschikbaar is, zal KPN dit aanleggen binnen de termijn die bij de bevestiging van de acceptatie van de aanvraag wordt meegedeeld. Die termijn zal niet meer bedragen dan 12 Maanden na totstandkoming van de Overeenkomst, tenzij anders wordt overeengekomen.

**4.4** KPN houdt bij de aanleg van Voorzieningen op de overeengekomen locatie waar mogelijk rekening met redelijke wensen van de Contractant. Indien noodzakelijke werkzaamheden op de locatie niet ongestoord kunnen plaatsvinden, of noodzakelijke medewerking door of namens de Contractant niet wordt verleend, kan vertraging die daardoor ontstaat niet aan KPN worden toegerekend.

**4.5** Zolang de Aansluiting nog niet ter uitvoering van de Overeenkomst tot stand is gebracht, kan de Contractant de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk schriftelijk annuleren. In dat geval is de Contractant aan KPN ten hoogste een bedrag verschuldigd gelijk aan het eenmalig verschuldigde bedrag als bedoeld in artikel 14, eerste lid, of een ander bedrag dat door KPN voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst is meegedeeld.

**4.6** Het bepaalde in de voorgaande leden is van overeenkomstige toepassing op het in dienst stellen van Aanvullende diensten en voor wijziging van een Aansluiting, tenzij daarvoor afwijkende termijnen zijn bekend gemaakt.

**4.7** Bij een voorwaardelijke acceptatie als bedoeld in artikel 3, zevende lid, kan KPN beperkingen aanbrengen in de dienstverlening, bijvoorbeeld door blokkering van bepaalde bestemmingen waarvoor bovengemiddelde tarieven gelden, totdat de aanvraag definitief is geaccepteerd.

---

#### **EIGENDOM EN BESCHERMING VAN VOORZIENINGEN**

**5.1** De Overeenkomst strekt niet tot enige eigendomsoverdracht van Voorzieningen waarmee KPN Aansluitingen tot stand brengt.

**5.2** De Overeenkomst strekt evenmin tot overdracht van intellectuele eigendomsrechten die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst door KPN worden gebruikt, zoals ten aanzien van ter beschikking gestelde programmatuur en bij de Voorzieningen behorende gebruikersdocumentatie.

**5.3** De Contractant krijgt een niet-exclusief niet-overdraagbaar recht om eventuele programmatuur en bij de Voorzieningen behorende gebruikersdocumentatie voor de duur van de Overeenkomst te gebruiken voorzover noodzakelijk om van de Telefoondienst gebruik te kunnen maken.

**5.4** De Contractant dient er zorg voor te dragen dat de Voorzieningen op de overeengekomen locatie zorgvuldig worden behandeld.

04 ARTIKEL

05 ARTIKEL

---

5.5 Indien derden met betrekking tot Voorzieningen op de overeengekomen locatie rechten willen doen gelden of maatregelen willen treffen zoals inbeslagneming, dient de Contractant hen terstond van de rechten van KPN op de hoogte te stellen. De Contractant dient KPN direct daarover in te lichten.

5.6 De Contractant dient zorg te dragen dat voor Voorzieningen op de overeengekomen locatie een plaats beschikbaar is die droog en trillingsvrij is en bescherming biedt tegen schadelijke invloeden.

5.7 De Contractant is niet gerechtigd zelf wijzigingen in Voorzieningen aan te brengen of deze te verplaatsen dan wel deze door anderen dan KPN te laten aanbrengen of te laten verplaatsen, behoudens met instemming van KPN.

5.8 De Contractant zal de op de Voorzieningen aangebrachte typenummers, serienummers, logo's en/of andere markeringsmiddelen onverlet laten.

---

ARTIKEL

06

## **NUMMERTOEKENNING EN NUMMERBEHOUD**

6.1 Ten behoeve van het gebruik van een Aansluiting dient de Contractant te beschikken over één of meer nummers. KPN kent aan de Contractant één of meer nummers toe, tenzij een nummer dat reeds bij de Contractant in gebruik is of een aan hem door de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit toegewezen nummer daarvoor kan worden geaccepteerd. Indien het nummer van de Contractant in gebruik is bij een andere aanbieder, kan het nummer worden behouden indien de overeenkomst met die aanbieder wordt beëindigd en die aanbieder aan nummerbehoud meewerkt.

6.2 KPN is gerechtigd een nummer te wijzigen in geval van wijzigingen in het nationaal nummerplan of nummertoe wijziging door de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit, alsmede wijzigingen in de Telefoondienst of een Telecommunicatienetwerk of in andere omstandigheden die nummerwijziging noodzakelijk maken.

6.3 De Contractant kan KPN verzoeken om bij beëindiging van de Overeenkomst een bij de Aansluiting gebruikt nummer mee te nemen naar een aansluiting bij een andere aanbieder waarmee KPN afspraken heeft gemaakt voor nummerbehoud.

6.4 Indien de Contractant een Aansluiting wil verhuizen naar een andere locatie, kan KPN ten behoeve van het gebruik van de Aansluiting aan de Contractant een ander nummer toekennen. Indien dat geen bijzondere aanpassingen van haar vaste Telecommunicatienetwerk vraagt en verhuizing plaatsvindt binnen het gebied waarvoor het nummer volgens het nationaal nummerplan geldt, zal KPN nummerwijziging waar mogelijk voorkomen.

6.5 KPN zal een nummerwijziging op grond van het tweede lid niet eerder doorvoeren dan drie Maanden nadat de wijziging is bekend gemaakt, tenzij een eerdere wijziging in de gegeven omstandigheden noodzakelijk is.

6.6 Bij een nummerwijziging op grond van het tweede lid zal KPN zich inspannen om gedurende een periode van in de regel twee Maanden, maar ten minste één Maand na de nummerwijziging er zorg voor te dragen dat degenen die in die periode telefonisch contact zoeken met het oorspronkelijke nummer van de Contractant over de nummerwijziging worden geïnformeerd.

---

ARTIKEL

07

## **TELEFOONGIDSEN**

7.1 Teneinde de toegankelijkheid van de Telefoondienst te bevorderen, biedt KPN de Contractant de gelegenheid om eenmaal per editie kosteloos in een telefoongids te worden vermeld, alsmede om te worden opgenomen in nummerinformatiediensten. Een Contractant kan er voor kiezen om niet te worden vermeld in gidsen, maar wel bij nummerinformatiediensten, dan wel in het geheel niet te worden vermeld. Opneming in een telefoongids houdt in dat een vermelding zowel in papieren als in elektronische gidsen kan worden opgenomen.

7.2 Een standaardvermelding als bedoeld in het vorige lid houdt in dat voor elke locatie waarop één of meer Aansluitingen worden geleverd de naam, alsmede adres, postcode en (hoofd)telefoonnummer van de locatie op een uniforme wijze onder de woonplaats worden opgenomen. voorzienbare financiële consequenties heeft voor de Contractant, zal de wijziging niet eerder plaatsvinden dan 3 Maanden - of zoveel langer als redelijkerwijs mogelijk is - nadat deze is bekend gemaakt.

---

**7.3** De wijze waarop de Contractant wenst te worden vermeld, wordt aangegeven bij een aanvraag als bedoeld in artikel 3 of bij een latere wijziging. De gegevens die de Contractant ten behoeve van gidsvermelding en nummerinformatiediensten verstrekt, dienen juist en volledig te zijn en geen inbreuk te maken op rechten van derden. Indien de Contractant gebruik maakt van een door KPN aangeboden wijze van beperkte standaardvermelding, kan KPN daarvoor een vergoeding in rekening brengen.

**7.4** Voor zover dat door KPN wordt aangeboden, kunnen naast de vermelding bedoeld in de vorige leden aanvullende wijzen van vermelding (met inbegrip van advertenties) worden overeengekomen. Daarvoor wordt een aparte overeenkomst gesloten, waarop deze Algemene Voorwaarden niet van toepassing zijn.

**7.5** KPN kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van de door een Contractant verstrekte gegevens. Indien de gegevens kennelijk onjuist of onvolledig worden verstrekt, zal KPN de Contractant om de juiste en volledige gegevens vragen.

**7.6** Aan de Contractant van een Aansluiting op de Telefoondienst wordt eenmaal per editie kosteloos een telefoongids verstrekt van de gidsregio waar de Contractant gevestigd is.

---

## **VERHUIZING**

**8.1** Indien de Contractant verhuist en/of zijn nota-adres wijzigt dient hij daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk zijn nieuwe woon-, verblijf- of vestigingsplaats en/of nieuwe nota-adres schriftelijk aan KPN mee te delen.

**8.2** Op de verhuizing van de Aansluiting zelf is het bepaalde in de artikelen 3 en 4 van toepassing.

---

## **WIJZIGING IN DE EIGENSCHAPPEN VAN DE TELEFOONDIENST OF EEN TELECOMMUNICATIENETWERK**

**9.1** De technische eigenschappen van de Telefoondienst, van een Aanvullende dienst, of van het Telecommunicatienetwerk van KPN kunnen door KPN worden gewijzigd om aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek te blijven beantwoorden.

**9.2** Waar dat mogelijk is zal KPN trachten de in het eerste lid bedoelde wijzigingen uit te voeren zonder dat die gevolgen hebben voor de gebruiksmogelijkheden van de Contractant en de door hem gebruikte Randapparaten. Indien dat niet mogelijk is en een wijziging redelijkerwijs

**9.3** Naast het bepaalde in het tweede lid is KPN gerechtigd (een aanbiedingsvorm van) de Telefoondienst of een Aanvullende dienst te beëindigen, met inachtneming van een termijn van aankondiging van ten minste drie Maanden, indien technische of bedrijfseconomische redenen daartoe noodzaken. Bestaande Overeenkomsten eindigen uiterlijk met ingang van de datum waarop de dienstverlening wordt beëindigd. KPN zal in dat geval aan de Contractant waar mogelijk een vervangende dienst aanbieden.

---

## **GEBRUIK**

**10.1** Voor Randapparaten bestaan wettelijke vereisten. Het is niet toegestaan apparaten op een Netwerkaansluitpunt aan te sluiten die niet voldoen aan deze wettelijke vereisten. De gevolgen van het aansluiten van apparaten die hieraan niet voldoen, waaronder mogelijke financiële gevolgen, zijn voor de Contractant.

**10.2** De Contractant staat in voor al het gebruik dat van zijn Aansluiting wordt gemaakt, ook al gebeurt dat zonder zijn toestemming. Alle gemaakte gesprekskosten zijn met inachtneming van artikel 14 voor zijn rekening. De Contractant staat tevens in voor al hetgeen geschiedt met Voorzieningen op de overeengekomen locatie, voor zover dat aan hem toerekenbaar is.

**10.3** Het is niet toegestaan handelingen te verrichten, te doen of te laten verrichten die ten doel hebben invloed uit te oefenen op de bedragen, die zonder die handelingen door de Contractant aan KPN verschuldigd zouden zijn geweest voor het gebruik van de Telefoondienst.

**10.4** Indien het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van de Aansluiting, of van aangesloten Randapparaten is de Contractant verplicht aan de door KPN te geven voorschriften gevolg te geven en de daaraan verbonden financiële gevolgen te aanvaarden. Indien dit naar het oordeel van KPN noodzakelijk is kan KPN de Aansluiting zonodig onverwijld (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen.

08

ARTIKEL

09

ARTIKEL

10

ARTIKEL



---

**10.5** Voor sommige typen Aansluitingen, waarvan dat door KPN wordt aangegeven, dient de Contractant zelf op eigen kosten zorg te dragen voor de elektrische energie die nodig is voor het gebruik van de Aansluiting.

---

## **ONDERHOUD EN STORINGEN**

**11.1** Aansluitingen worden onderhouden door of vanwege KPN. Ten behoeve van onderhoud kan KPN tijdelijk (een deel van) een Aansluiting buiten gebruik stellen. KPN zal dit tot het minimum beperken en waar dit toch nodig is dit tijdig - rekening houdend met de omstandigheden van het geval - meedelen, tenzij dit in redelijkheid niet mogelijk is.

**11.2** Indien er een storing optreedt in het functioneren van een Aansluiting dient de storing door of namens de Contractant zo spoedig mogelijk aan KPN te worden gemeld.

**11.3** Storingen worden zo spoedig mogelijk, doch in elk geval binnen twee Werkdagen, nadat zij aan KPN bekend zijn geworden onderzocht, tenzij dit voor KPN binnen die termijn in redelijkheid niet mogelijk is.

**11.4** De Contractant dient, indien dit voor een goed storingsonderzoek noodzakelijk is, zijn medewerking te verlenen aan het storingsonderzoek.

**11.5** De storing zal naar beste kunnen worden opgeheven op basis van de in het zesde lid beschreven standaardservice, tenzij met de Contractant een bijzondere servicevorm is overeengekomen.

**11.6** De standaardservice houdt in dat zo snel mogelijk, doch in elk geval binnen een termijn van vijf Werkdagen na de storingsmelding, dusdanige maatregelen zullen worden getroffen dat van de Aansluiting dan wel van een vergelijkbare alternatieve voorziening weer gebruik kan worden gemaakt, tenzij het voor KPN in redelijkheid niet mogelijk is de maatregelen binnen die termijn te treffen.

**11.7** De kosten van het storingsonderzoek en de kosten van het opheffen van de storing komen voor rekening van KPN. Deze kosten kunnen aan de Contractant in rekening worden gebracht indien de storing is ontstaan door een handelen of nalaten in strijd met deze Algemene Voorwaarden of de storing is ontstaan door niet goed functionerende Randapparaten of de aanwezigheid van andere apparatuur op de overeengekomen locatie die van invloed is op de Aansluiting. Met de Contractant kan een andere regeling ter zake van de kostenverdeling worden overeengekomen.

**11.8** Indien een storing als bedoeld in het vorige lid zich (mede) uitstrekt tot Aansluitingen van andere Contractanten, is KPN gerechtigd ook de daardoor veroorzaakte kosten in rekening te brengen bij de Contractant vanaf wiens Aansluiting de storing wordt veroorzaakt, tenzij dit in redelijkheid niet aan de Contractant kan worden toegerekend.

**11.9** Voor diensten waarvoor KPN in aanvulling op deze Algemene Voorwaarden een Servicegarantie geeft, gelden in afwijking van het derde en zesde lid de in de Servicegarantie genoemde termijnen. Indien niet binnen de in de Servicegarantie genoemde termijnen een storing op de in de garantie aangegeven wijze is verholpen, heeft de Contractant recht op de in de Servicegarantie aangegeven vergoeding.

---

## **AANSPRAKELIJKHEID KPN**

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

**12.2** KPN is uitsluitend aansprakelijk voor schade die door een haar toerekenbare tekortkoming is ontstaan in de navolgende gevallen en tot ten hoogste de daarbij aangegeven bedragen:

- a** indien het schade betreft als gevolg van dood of lichamelijk letsel, tot ten hoogste een bedrag van € 1.361.341 per gebeurtenis;
- b** indien het schade betreft als gevolg van een handelen in strijd met de artikelen 374, 374bis en 375 van het Wetboek van Strafrecht, tot ten hoogste een bedrag van € 1.361.341 per gebeurtenis;
- c** indien het schade betreft als gevolg van beschadiging van zaken van de Contractant die is ontstaan bij werkzaamheden die verband houden met het uitvoeren van de Overeenkomst, tot ten hoogste € 453.781 per gebeurtenis;

- 
- d indien het schade betreft als gevolg van het door KPN niet of onjuist vermelden van gegevens van de Contractant in telefoongidsen of nummerinformatiediensten, tot ten hoogste € 2.269 per vermelding, met een maximum van € 907.561 per gebeurtenis;
- e indien het schade betreft als gevolg van het door KPN buiten gebruik stellen van een Aansluiting als bedoeld in artikel 18, zonder dat daarvoor een grond bestond, tot ten hoogste € 2.269 per benadeelde, met een maximum van € 907.561 per gebeurtenis;
- f indien het schade betreft als gevolg van andere administratieve fouten dan bedoeld onder d en e, tot ten hoogste € 2.269 per benadeelde, met een maximum van € 907.561 per gebeurtenis.

**12.3** Tekortkomingen van andere aanbieders van Telecommunicatienetwerken en telecommunicatiediensten waarmee het Telecommunicatienetwerk van KPN is verbonden zijn niet aan KPN toerekenbaar.

**12.4** Indien ten gevolge van een gebeurtenis als bedoeld in het tweede lid meer dan één vordering ontstaat en de gezamenlijke vorderingen de daarbij per gebeurtenis gestelde maxima te boven gaan, worden de vorderingen naar evenredigheid voldaan.

**12.5** KPN kan zich niet beroepen op de beperking van de aansprakelijkheid als bedoeld in het tweede lid indien de schade met opzet, of roekeloos en met de wetenschap dat die schade daaruit zou ontstaan, door KPN is veroorzaakt.

**12.6** Schade als genoemd in het tweede lid onder c dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan schriftelijk aan KPN te zijn gemeld. Schade die niet binnen die termijn ter kennis van KPN is gebracht komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de Contractant aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden. Ten aanzien van Consumenten geldt dit niet indien de Contractant aannemelijk maakt dat een tijdige of schriftelijke reactie redelijkerwijs niet van hem verlangd kon worden.

**12.7** Het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel laat onverlet een in het kader van een Servicegarantie te betalen vergoeding.

---

### **AANSPRAKELIJKHEID CONTRACTANT**

**13.1** 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 is bepaald.

**13.2** De Contractant is aansprakelijk voor schade die door een haar toerekenbare tekortkoming is ontstaan. Onder deze schade valt eveneens schade als gevolg van tenietgaan, verlies, diefstal of beschadiging van Voorzieningen op de overeengekomen locatie, indien het ontstaan van deze schade aan de Contractant kan worden toegerekend.

**13.3** 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.

**13.4** 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 (de wijze van) het gebruik dat door de Contractant van de Telefoondienst of Aanvullende diensten is gemaakt, in het bijzonder voor wat betreft de inhoud van door hem over de Aansluiting verzonden informatie.

---

### **VERGOEDINGEN**

**14.1** De Contractant is aan KPN vergoedingen verschuldigd voor door hem afgenomen diensten volgens de daarvoor vastgestelde en bekend gemaakte tarieven. De tarieven kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen, maandelijks of anderszins periodiek verschuldigde bedragen en bedragen die afhankelijk zijn van het gebruik van de Telefoondienst en Aanvullende diensten. De bedragen worden verhoogd met BTW en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.

**14.2** Vergoedingen voor het gebruik van Aansluitingen en Aanvullende diensten kunnen betreffen het tot stand gebrachte telecommunicatieverkeer en het telecommunicatieverkeer dat voor rekening van de opgeroepene is geaccepteerd.

**14.3** Voor zover maandelijks verschuldigde bedragen niet over een volle kalendermaand verschuldigd zijn, wordt voor elke dag 1/30 deel van het maandbedrag in rekening gebracht.

13  
ARTIKEL

14  
ARTIKEL

**14.4** Voor de bepaling van de verschuldigde bedragen als bedoeld in het tweede lid zijn uiteindelijk 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.

**14.5** Van de tarieven bestaande uit eenmalige vergoedingen kan worden afgeweken indien de totstandbrenging van de Aansluiting exceptionele, ver boven het gemiddelde uitgaande, kosten met zich meebrengt.

**14.6** Maandelijks verschuldigde vergoedingen voor Aansluitingen of Aanvullende diensten zullen voor een evenredig deel niet in rekening worden gebracht voor periodes waarin een Aansluiting of Aanvullende dienst drie aaneengesloten etmalen niet heeft gefunctioneerd, als gevolg van andere oorzaken dan bedoeld in de artikelen 10, vierde lid, en 11, zevende lid.

---

## **BETALING**

**15.1** De in artikel 14, eerste lid, bedoelde eenmalige en periodieke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum dat de Aansluiting in dienst is gesteld. Indien het in dienst stellen wordt verhinderd doordat KPN ten gevolge van aan de Contractant toerekenbare omstandigheden onvoldoende toegang heeft tot een locatie waar een Netwerkaansluitpunt moet worden geïnstalleerd, zijn de bedragen verschuldigd vanaf de datum waarop indienststelling zou hebben kunnen plaatsvinden indien wel voldoende toegang zou zijn verleend.

**15.2** KPN is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van eenmalig en periodiek verschuldigde vergoedingen. Gebruiksafhankelijke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum dat ze in rekening worden gebracht. Afwijkende betalingsvoorwaarden kunnen voor bepaalde aanbiedingsvormen worden vastgesteld.

**15.3** Tenzij een andere wijze van facturering is overeengekomen, brengt KPN de verschuldigde bedragen door middel van een nota aan de Contractant in rekening. Nota's worden periodiek verzonden, waarbij voor verschillende aanbiedingsvormen verschillende periodes kunnen worden aangehouden. In bijzondere omstandigheden (zoals bij bovengemiddeld hoge bedragen voor gebruiksafhankelijke vergoedingen in een beperkte periode) kan KPN tussentijds die vergoedingen in rekening brengen.

**15.4** 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 die op de nota is vermeld. De termijn omvat, behoudens in de bijzondere omstandigheden als bedoeld in het vorige lid, ten minste 14 dagen te rekenen vanaf de dag dat de nota door de Contractant is ontvangen. Voor bedragen die bij vooruitbetaling verschuldigd zijn kan een andere wijze van betaling worden overeengekomen.

**15.5** De Contractant kan kenbaar maken op welke van de door KPN aangeboden wijzen hij zijn nota gespecificeerd wil hebben. Voor specificatie die boven de standaardspecificatie uitgaat, kan een vergoeding worden gevraagd volgens de daarvoor bekend gemaakte tarieven.

**15.6** Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen dienen voor de vervaldatum van de nota aan KPN kenbaar te worden gemaakt. Jegens een Consument zal KPN geen beroep doen op overschrijding van deze termijn indien de bezwaren redelijkerwijs niet binnen deze termijn kunnen worden ontdekt. Betaling mag niet worden opgeschort van het gedeelte van het in rekening gebrachte bedrag waartegen geen bezwaar kenbaar wordt gemaakt.

**15.7** Indien de Contractant bij herhaling bezwaren heeft ingediend tegen de 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 alvorens een onderzoek wordt gestart.

---

## **NIET TIJDIGE BETALING**

**16.1** Indien de Contractant niet binnen de in artikel 15, vierde lid, bedoelde termijn heeft betaald, is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

---

**16.2** 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.

**16.3** KPN is pas gerechtigd tot (gedeeltelijke) buitengebruikstelling of tot ontbinding van de Overeenkomst wegens niet tijdige betaling over te gaan nadat de Contractant ook binnen een, in een door KPN te zenden herinnering gestelde, nadere termijn niet heeft betaald. Deze nadere termijn omvat, behoudens de situatie bedoeld in artikel 18, derde lid, ten minste 10 dagen te rekenen vanaf de dag dat de herinnering door de Contractant is ontvangen.

---

### **ZEKERHEIDSTELLING**

**17.1** Indien er op grond van algemene of bijzondere feiten en omstandigheden in redelijkheid twijfel kan bestaan of de Contractant (of de aanvrager als bedoeld in artikel 3) aan zijn betalingsverplichtingen zal voldoen, of indien hij in een beperkte periode bovengemiddeld hoge bedragen voor gebruiksfhankelijke vergoedingen verschuldigd wordt, of indien 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.

**17.2** Het bedrag van het in het eerste lid bepaalde zal niet hoger zijn dan het bedrag dat de Contractant in redelijkheid over een periode van zes kalendermaanden verschuldigd zal zijn. Voor Overeenkomsten met een minimumduur van meer dan een jaar kan een langere periode als maatstaf worden genomen.

**17.3** 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 terugbetaald.

**17.4** Over de waarborgsom wordt over het eerste jaar na storting geen rente vergoed. Indien 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.

---

### **BUITEN GEBRUIK STELLEN VAN DE DIENSTVERLENING**

**18.1** Met inachtneming van het bepaalde in de voorgaande artikelen behoudt KPN zich het recht voor de Aansluiting, alsmede haar overige dienstverlening (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen indien de Contractant ter zake van een Aansluiting een verplichting jegens KPN niet nakomt en deze niet nakoming buitengebruikstelling rechtvaardigt. De verplichting tot betaling van de maandelijkse vergoedingen als bedoeld in artikel 14, eerste lid, en van de overige verschuldigde vergoedingen blijft gedurende de tijd van buitengebruikstelling bestaan.

**18.2** KPN is bevoegd tot gehele of gedeeltelijke buitengebruikstelling over te gaan zonder ingebrekestelling of mededeling indien de Contractant in strijd handelt met artikel 10, derde of vierde lid, of de Contractant anderszins dusdanig de belangen van KPN schaadt dat van KPN niet verlangd kan worden dat de Aansluiting in dienst wordt gehouden.

**18.3** KPN is in het geval een Contractant in een beperkte periode bovengemiddeld hoge bedragen voor gebruiksfhankelijke vergoedingen verschuldigd wordt, gerechtigd om over te gaan tot blokkering van bepaalde bestemmingen waarvoor bovengemiddelde tarieven gelden, totdat de Contractant tot betaling is overgegaan of zekerheid heeft gesteld overeenkomstig artikel 17. Waar dat in redelijkheid mogelijk is zal KPN de Contractant hierover voorafgaand informeren.

**18.4** Tot indienststelling wordt weer overgegaan indien de Contractant binnen een door KPN gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen. Voor de indienststelling is een bedrag aan heraansluitkosten verschuldigd.

---

### **TOEGANG, GEDOGING**

**19.1** De Contractant is verplicht toe te staan dat in en aan zijn gebouwen alsmede in en op gronden welke daarmee één geheel vormen Voorzieningen worden aangebracht ten behoeve van een Aansluiting in die gebouwen of in naburige gebouwen en dat deze Voorzieningen worden instandgehouden, gewijzigd, verplaatst en verwijderd.

17

ARTIKEL

18

ARTIKEL

19

ARTIKEL

**19.2** Ten behoeve van de in het eerste lid genoemde werkzaamheden, alsmede ten behoeve van het opheffen van storingsen en de controle op de naleving van de voorwaarden met betrekking tot de aldaar bedoelde Voorzieningen, dient de Contractant de daarmee belaste personen toegang te verlenen tot de plaatsen waar de werkzaamheden moeten worden verricht. Desverlangd zullen deze personen zich legitimeren. De werkzaamheden zullen in de regel niet tijdens de voor de nachtrust bestemde uren worden verricht.

**19.3** De Contractant is verplicht op verzoek van KPN ten behoeve van de in het eerste lid genoemde werkzaamheden bomen en beplantingen op te snoeien dan wel de wortels of takken daarvan in te korten, voorzover deze redelijkerwijs hinderlijk zijn of worden voor de aanleg, instandhouding en exploitatie van het Telecommunicatienetwerk van KPN.

**19.4** De Contractant dient op de plaats waar de in het eerste lid genoemde werkzaamheden moeten worden verricht op verzoek van KPN de nodige maatregelen te treffen zodat KPN de werkzaamheden naar behoren kan verrichten.

ARTIKEL

## 20

### **INFORMATIEVERSTREKKING**

**20.1** De Contractant is verplicht aan KPN gegevens te verschaffen die KPN nodig heeft voor het in stand houden van de goede werking van de Telefoondienst en Aanvullende diensten, waaronder begrepen informatie omtrent aangesloten of aan te sluiten Randapparaten.

**20.2** KPN zal vertrouwelijkheid betrachten ten aanzien van alle informatie die zij van de Contractant verkrijgt waarvan zij uit de aard van de informatie het vertrouwelijke karakter kan opmaken.

ARTIKEL

## 21

### **GEBRUIK EN VERWERKING VAN (PERSOONS)GEGEVENS; BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER<sup>1</sup>**

#### **Algemene bepalingen**

**21.1** KPN verwerkt de (persoons)gegevens, waaronder Verkeersgegevens, van de Contractant die nodig zijn voor een goede dienstverlening. Deze gegevens worden verwerkt in overeenstemming met de wet. Verwerkingen van persoonsgegevens zullen door KPN overeenkomstig de toepasselijke wettelijke regels worden aangemeld.

**21.2** KPN draagt zorg voor passende organisatorische en technische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan vereist is voor een goede bedrijfsvoering of dan wettelijk verplicht is.

**21.3** In de navolgende leden van dit artikel staan voor de belangrijkste wijzen van verwerking van persoonsgegevens bijzondere bepalingen opgenomen. Indien andere wijzen van verwerking dan in de navolgende leden worden vermeld ontstaan, dan zal KPN daarbij het in het eerste en tweede lid bepaalde in acht nemen.

#### **Verwerking voor communicatiedoelinden**

**21.4** Bestanden ten behoeve van papier- en elektronische telefoongidsen en nummerinformatiediensten (zoals bedoeld in artikel 7) kunnen door KPN ook aan andere aanbieders van dergelijke gidsen en nummerinformatiediensten ter beschikking worden gesteld.

**21.5** KPN kan persoonsgegevens aan derden verstrekken met het oog op gebruik door hen in het kader van werving voor commerciële, ideële en charitatieve doeleinden, tenzij de Contractant kenbaar heeft gemaakt daartegen bezwaar te hebben<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Bij niet-naleving door KPN van de verplichtingen van dit artikel kan aansprakelijkheid van KPN bestaan op grond van artikel 12.2 (in het bijzonder onder f) van deze Algemene Voorwaarden.

<sup>2</sup> De contractant kan dit kenbaar maken bij KPN, Postbus 2547, 2500 GM Utrecht. Als u in het geheel niet meer benaderd wilt worden in het kader van direct marketing of telemarketing, dan kunt u dit doorgeven aan de Stichting Zelfregulering Dialogue Marketing (SZDM). U ontvangt dan geen informatie meer van bij deze organisatie aangesloten bedrijven. Via de internetsite [www.infofilter.nl](http://www.infofilter.nl) kunt u zelf aangeven welke blokkeringen u wenst. U kunt ook schrijven naar Infofilter, Postbus 666, 1000 AR of bellen naar (0900) 666 1000 (€ 0,25/minuut).

---

## **Verwerking voor eigen dienstverlening en nota's KPN**

**21.6** KPN kan Verkeersgegevens verwerken in het kader van haar eigen dienstverlening, in het bijzonder indien dit voortvloeit uit een door de Contractant afgenomen aanbiedingsvorm.

**21.7** Bij specificatie van nota's, als bedoeld in artikel 15, vijfde lid, kan het telefoonnummer van de Aansluiting waarmee een verbinding tot stand is gebracht op de nota van de oproeper worden weergegeven, tenzij met de Contractant daarvan is overeengekomen dat zijn nummer niet zal worden vermeld op de gespecificeerde nota van andere Contractanten. Deze afscherming geldt niet voor nummers waarbij KPN heeft aangegeven dat afscherming niet wordt aangeboden. Afscherming geldt slechts voor gespecificeerde nota's van de Telefoon dienst van KPN zelf. KPN kan met andere (binnenlandse) aanbieders van vaste of mobiele telecommunicatiediensten overeenkomen dat deze een vergelijkbare afscherming biedt, waarbij de gegevens van afgeschermd telefoonnummers worden uitgewisseld.

## **Verwerking van nummerinformatie**

**21.8** Ten behoeve van het afwickelen van telecommunicatieverkeer over verschillende Telecommunicatienetwerken van KPN en van andere aanbieders van telecommunicatiediensten in Nederland en in het buitenland, wordt nummerinformatie uitgewisseld. Voor het gebruik van deze nummerinformatie bestaan in Nederland en veel andere landen wettelijke regels. KPN kan niet instaan voor de naleving van die regels door andere aanbieders dan KPN zelf.

**21.9** In het kader van de Aanvullende dienst NummerWeergave wordt het nummer van de oproepende Aansluiting doorgegeven aan de opgeroepen Aansluiting, tenzij een door KPN aangeboden wijze van blokkering van dat doorgeven is gebruikt. Op grond van een wettelijke verplichting kan KPN gehouden zijn het nummer van de oproepende Aansluiting te verstrekken, ook indien gebruik wordt gemaakt van een blokkering. Dit geldt in elk geval bij oproepen naar een alarmnummer voor publieke diensten.

## **Verwerking bij hinderlijke oproepen**

**21.10** KPN kan - indien dit technisch mogelijk is en met toepassing van de daarvoor gehanteerde procedures - op verzoek van een Contractant (of gebruiker van een aansluiting op een ander netwerk) die stelt hinderlijke oproepen te ontvangen, tegen vergoeding naam, adres, woonplaats, postcode en nummer verstrekken van de contractant vanaf wiens Aansluiting meermalen contact is gezocht. Voor zover oproepen afkomstig zijn van een Telecommunicatienetwerk van een andere aanbieder dan KPN, kan deze verstrekking slechts plaatsvinden indien die andere aanbieder daaraan medewerking verleent.

## **Verwerking in het kader van wettelijke verplichtingen**

**21.11** KPN zal wettelijke verplichtingen tot verstrekking van informatie (waaronder persoonsgegevens), zoals in het kader van een strafrechtelijk opsporingsonderzoek, naleven.

**21.12** KPN waarborgt het telefoon- en telegraafgeheim, met inachtneming van de bij wet daarop bepaalde uitzonderingen. KPN is gehouden om medewerking te verlenen aan volgens de wet bevoegd gegeven lasten tot aftappen<sup>3</sup>.

## **Verwerking gegevens bij wanbetaling**

**21.13** KPN is gerechtigd een bestand aan te leggen van Contractanten van wie een Aansluiting wegens het niet tijdig betalen buiten gebruik is gesteld met inachtneming van het bepaalde in artikel 18. Dit bestand is bestemd om te worden gebruikt door KPN en door andere aanbieders van openbare telecommunicatiediensten, in het kader van de acceptatie van aanvragen voor die diensten. KPN zal de Contractant op diens verzoek informeren of hij is opgenomen in een dergelijk bestand en op welke wijze hij eventueel is opgenomen. Indien de Contractant bezwaar heeft tegen de wijze waarop hij is opgenomen kan hij daartegen bezwaar maken<sup>4</sup>.

---

## **DUUR VAN DE OVEREENKOMST**

**22.1** De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en heeft een minimumduur van één jaar te rekenen vanaf de datum van indienststelling, tenzij met de Contractant schriftelijk een andere periode tegen nader vast te stellen voorwaarden is overeengekomen.

<sup>3</sup> Over aftappen kan KPN geen informatie verstrekken. Voor vragen daaromtrent dient men zich te wenden tot het kabinet van de Rechter-Commissaris in het arrondissement waarbinnen zich de Aansluiting bevindt.

<sup>4</sup> KPN Telecom, afdeling Klantenservice, Postbus 30150, 2500 GD 's-Gravenhage.

---

**22.2** De Overeenkomst kan tegen en na het verstrijken van de minimumduur schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van één Maand door de Contractant worden opgezegd.

**22.3** Opzegging tijdens de minimumduur is alleen mogelijk indien de Contractant tijdens de minimumduur is overleden, dan wel bij door KPN doorgevoerde wijzigingen als bedoeld in artikel 9, tweede lid, dan wel zich een situatie als bedoeld in artikel 27, vierde lid, voordoet.

**22.4** De Overeenkomst kan door beide partijen worden opgezegd, met inachtneming van het bepaalde in artikel 9, derde lid, indien (de aanbiedingsvorm van) de Telefoon dienst of Aanvullende dienst waarvoor een Overeenkomst was gesloten met inachtneming van het in dat lid bepaalde wordt beëindigd.

**22.5** Zowel de Contractant als KPN kunnen de Overeenkomst ontbinden indien de andere partij tekortschiet in de nakoming van één of meer van haar verplichtingen, voor zover dit tekortschieten ontbinding rechtvaardigt. Indien nakoming nog mogelijk is zal eerst een schriftelijke aanmaning moeten worden gezonden, behoudens in de gevallen bedoeld in artikel 18, tweede lid, of er reeds een herinnering als bedoeld in artikel 16, derde lid is gezonden. Ontbinding is tevens mogelijk in geval van faillissement of surséance van betaling van de Contractant, tenzij de curator of bewindvoerder kiest voor voortzetting van de Overeenkomst en daarbij voldoende zekerheid stelt overeenkomstig artikel 17.

**22.6** Indien KPN de Overeenkomst ontbindt op grond van het vorige lid tijdens de in het eerste lid genoemde minimumduur, blijft de Contractant verplicht de in artikel 14, eerste lid, bedoelde periodieke vergoedingen over de nog resterende periode van de minimumduur te voldoen.

**22.7** Na beëindiging van de Overeenkomst dient de Contractant op eerste verzoek van KPN de gelegenheid tot verwijdering van de Voorzieningen op de overeengekomen locatie te bieden. Indien de Contractant één Maand na beëindiging van de Overeenkomst KPN nog niet in de gelegenheid heeft gesteld de werkzaamheden te verrichten, blijven de in artikel 14, eerste lid, bedoelde periodieke vergoedingen door hem verschuldigd tot het moment dat KPN de hier bedoelde werkzaamheden heeft kunnen verrichten.

**22.8** Wordt tijdens de minimumduur van de Overeenkomst een wijziging, verplaatsing of verhuizing gerealiseerd, en zou nadien volgens de tarieven een lager maandelijks bedrag verschuldigd zijn dan voordien het geval was, dan blijft de Contractant gedurende de minimumduur het oorspronkelijke bedrag verschuldigd.

ARTIKEL

## 23

---

### CONTRACTSOVERNEMING

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

ARTIKEL

## 24

---

### KLACHTEN EN GESCHILLEN

**24.1** De Contractant dient zich in geval van klachten of geschillen met betrekking tot een Overeenkomst in eerste instantie te wenden tot KPN, via het op de nota aangegeven (gratis) telefoonnummer of correspondentieadres. KPN zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht 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 meegedeeld.

**24.2** Uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van een schriftelijke afwijzende reactie van KPN dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het vorige lid had moeten worden gereageerd, kan de Contractant het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie<sup>5</sup>, mits het geschil betrekking heeft op een Aansluiting (of de aanvraag daarvan) waarvan uitsluitend of in hoofdzaak gebruik wordt gemaakt als Consument en de commissie ook overigens op grond van haar reglement bevoegd is kennis te nemen van het geschil. De wijze van indiening en behandeling van het geschil is geregeld in genoemd reglement<sup>6</sup>. De beslissing van de commissie is een de partijen bindend advies.

<sup>5</sup> Deze Commissie ressorteert onder de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken. Het adres van de stichting is: Surinamestraat 24, 2585 GJ 's-Gravenhage, telefoonnummer (070) 310 5310.

<sup>6</sup> Het Reglement van de geschillencommissie kan worden opgevraagd bij de Stichting Geschillencommissies. Voor de behandeling van een geschil wordt door de Stichting klachtengeld gevraagd.

---

**24.3** 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.

---

**TOEPASSELIJK RECHT**

Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

---

25 ARTIKEL

**VERJARINGSTERMIJN**

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

---

26 ARTIKEL

**WIJZIGINGEN VAN VOORWAARDEN EN TARIEVEN**

**27.1** Deze Algemene Voorwaarden en de tarieven kunnen door KPN worden gewijzigd. KPN zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond en eventuele andere betrokken consumentenorganisaties.

27 ARTIKEL

**27.2** Behoudens het gestelde in het vierde lid gelden wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden en de tarieven ook ten aanzien van reeds bestaande Overeenkomsten.

**27.3** De wijzigingen treden in werking 14 dagen na de bekendmaking of op een latere datum in de bekendmaking vermeld.

**27.4** Indien een Contractant een wijziging van deze Algemene Voorwaarden niet wenst te accepteren, kan hij de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe Algemene Voorwaarden van kracht worden. De opzegging dient tijdig te geschieden. De opzegging wordt door KPN uitsluitend als tijdig geaccepteerd indien de mededeling voor de laatstgenoemde datum bij KPN is ontvangen. Ten aanzien van wijziging van tarieven geldt het in dit lid bepaalde uitsluitend voor zover de tariefwijzigingen per saldo een hoger tarief voor de Contractant meebrengen.



