

# Algemene Voorwaarden

## voor vaste en mobiele telecommunicatiediensten

Versie juli 2018



# 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 deze voorwaarden of wilt u meer informatie? 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 [kpn.com](http://kpn.com). Voor Telfort kijk op [telfort.nl](http://telfort.nl). Voor Simyo kunt u terecht op [simyo.nl](http://simyo.nl).

# Inhoud

# **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 vragen of andere gegevens 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 vennootschap (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 staat er meer over in het privacy statement op onze website.

Als we op basis van feiten of omstandigheden twijfelen 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 en zonder dat u kosten betaalt. 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 hebt 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 nemen als u ook een andere basisdienst bij ons neemt. De minimumduur van de basisdienst wordt dan automatisch verlengd tot het einde van de aanvullende dienst. 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 nummertoe wijziging.
- 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 nummerinformatiediensten

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 nummerinformatiediensten. Wilt u hierin iets wijzigen dan kunt u dat doen op [mijnnummervmelding.nl](http://mijnnummervmelding.nl).

# 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. 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 uitzenden, 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 na 1 juli 2017 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 recht op een vergoeding. De vergoeding is minimaal een dertigste deel van de maandelijkse vaste vergoeding 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. Meer informatie over het recht op een vergoeding en hoe u om een vergoeding kunt vragen, vindt u op onze website.

## 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 omdat we dan voldoen aan regels die in of volgens de wet gesteld worden. 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 als klant verantwoordelijk voor het gebruik. Ook als iemand

anders uw dienst gebruikt en u dat niet weet of er geen toestemming voor hebt 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 hebt 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 ander persoon of bedrijf. Strafbaar en/of onrechtmatig gebruik zijn:

- versturen van spam
- openbaar maken of verspreiden van kinderporno of andere strafbare porno
- verspreiden van (computer)virussen 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 regels voor redelijk gebruik van uw dienst? Dan kunnen we maatregelen treffen. Bijvoorbeeld het tijdelijk stopzetten van de dienst of het opzeggen van de overeenkomst. Op onze website (onder fair use) leest u wat niet redelijk gebruik is en wat we kunnen doen.

# 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 [overheid.nl](http://overheid.nl).

### 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. 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.

Onze tarieven worden jaarlijks geïndexeerd volgens de CBS Consumentenprijsindex. Daarin wordt bekendgemaakt met welk percentage de prijzen stijgen. Het moment waarop dat gebeurt, verschilt per merk en per dienst. De datum van indexering staat in de tarievenstheet op onze website. De indexering geldt alleen voor u als u op dat moment langer dan 3 maanden klant bent.

### 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 1/30<sup>e</sup> 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 16<sup>e</sup> van de maand terwijl de factuurperiode van de 1<sup>e</sup> tot de laatste dag van de maand loopt. Dan betaalt u voor die maand alleen voor de periode tussen de 16<sup>e</sup> van de ene maand en de 1<sup>e</sup> 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

U krijgt van ons een digitale factuur op een vast terugkerend moment, tenzij we dat anders met u hebben afgesproken. We kunnen kosten in rekening brengen als we u op een andere manier dan digitaal een factuur sturen. 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 daarom, 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 staat 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 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 hebt. 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 Als u overstapt naar een andere aanbieder en uw nummer wilt houden

Stapt u over naar een andere aanbieder en zegt u een overeenkomst voor een dienst op waarbij we nummerbehoud aanbieden? Dan kunt u het nummer meenemen naar uw nieuwe aanbieder. Als u dit wilt, moet u dit direct en duidelijk aangeven tijdens het opzeggen. Ook moet u ons alle informatie geven die we nodig hebben. We kunnen voorwaarden stellen aan onze medewerking. Bijvoorbeeld als u nog in de minimumduur van uw contract zit. Dan kunnen we als voorwaarde stellen dat u eerst een afkoopsom betaalt. Of als u nog openstaande facturen hebt, kunnen we u vragen die eerst te betalen.

Zegt u de overeenkomst op omdat we de overeenkomst wijzigen? Ook dan moet u het direct als u opzegt aangeven als u uw nummer wilt meenemen naar een andere aanbieder. Hebt u

nog geen overeenkomst gesloten met een andere aanbieder? Dan kunt u een voorlopig verzoek om nummerbehoud doen. U geeft dan eerst aan dat u uw nummer wilt houden. Daarna moet u uiterlijk binnen 2 weken nadat de wijziging ingaat een definitief verzoek om nummerbehoud doen. U moet daarbij aangeven of u uw nummer inderdaad wilt meenemen en naar welke andere aanbieder u uw nummer wilt meenemen.

Uw overeenkomst met ons stopt op het moment dat uw nummer wordt overgezet naar uw nieuwe aanbieder. Hierdoor kan een overeenkomst eindigen nadat de wijziging ingaat. De gewijzigde voorwaarden en/of tarieven gelden dan voor uw overeenkomst.

Hebt u niet op tijd een definitief verzoek voor nummerbehoud gedaan? Of hebt u niet op tijd alle informatie aan ons gegeven om uw verzoek uit te voeren? Dan gaan we ervan uit dat u de opzegging hebt ingetrokken. Tenzij u duidelijk hebt aangegeven dat de beëindiging ook in dat geval geldt. Uw overeenkomst loopt dan door onder de gewijzigde voorwaarden en tarieven.

Stapt u over van een andere aanbieder naar ons? En neemt u een dienst waarbij u uw telefoonnummer kunt houden? Dan kunt u uw nummer van uw vorige aanbieder meenemen. Dat kan alleen als uw huidige aanbieder ook meewerkt aan nummerbehoud.

Meer informatie over nummerbehoud, hoe u het kunt aanvragen en hoe we uw aanvraag verwerken, vindt u op onze website.

### 13.5 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 we 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 het abonnement voor de minimumduur 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 Contractovername

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

We kunnen onze rechten en verplichtingen aan een ander bedrijf overdragen als we (een onderdeel van) ons bedrijf overdragen.

## 16 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, staat op onze website. 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 hebt 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 Telecommunicatiediensten 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 uw klacht direct voorleggen bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag of via het Online Dispute Resolution platform. Meer informatie kunt u vinden op [degeschillencommissie.nl](http://degeschillencommissie.nl)

en [eccnederland.nl/nl/online-dispute-resolution-odr](http://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.

# 17

## Zo is uw privacy geregeld

### **17.1 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 Algemene Verordening Gegevensbescherming en Hoofdstuk 11 van de Telecommunicatiewet. U vindt deze onder andere op [overheid.nl](http://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, [www.kpn.com/allevoorwaarden](http://www.kpn.com/allevoorwaarden). 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.

### **17.2 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.

### **17.3 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 verkeers-

gegevens voor deze doelen willen gebruiken, vragen we altijd vooraf of u dat goed vindt.

### **17.4 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-informatie-diensten. We doen dit alleen als u bij ons hebt aangegeven dat u dit wilt.



# 18 Veiligheid van uw diensten

## 18.1 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.

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.

## 18.2 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 ongevraagde 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)

# 19

## 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.

# 20

## Activatiekosten

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

# 21

## Als u apparatuur van ons huurt of leent

### 21.1 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.

## **21.2 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. Doet u dit niet, 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**

## 22 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.

## 23 Uw SIM-kaart

### 23.1 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. Wijzigen 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.

### 23.2 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.

### 23.3 SIM-lock laten verwijderen

Heeft het apparaat dat we bij een mobiele dienst leveren een SIM-lock? Dan kunt u de SIM-lock

laten verwijderen volgens onze voorwaarden. U kunt de SIM-lock alleen (laten) verwijderen als we daar toestemming voor hebben gegeven.

## 24 Uw mobiel gebruiken in het buitenland

### 24.1 Gebruik in het buitenland (roaming)

De meeste mobiele diensten kunt u ook in het buitenland gebruiken. Dat wordt ook wel 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.

### 24.2 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.

## 25 Alles over uw Prepaid mobiel

### 25.1 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.

### 25.2 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.

### **25.3 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.

### **25.4 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.

### **25.5 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.

We betalen Prepaid tegoed niet terug tijdens of na de looptijd van de overeenkomst. Dat doen we alleen als expliciet anders is aangegeven.