

# Aanvullende Voorwaarden Telfort Toestelservice voor abonnement (Consument)

(hierna: 'Aanvullende Voorwaarden')

ingangdatum: 5 mei 2014

## 01 WAT BETEKENT HET?

In deze Aanvullende Voorwaarden en in een Serviceovereenkomst hebben de met een hoofdletter aangeduide begrippen de betekenis die wordt gegeven in de Algemene Voorwaarden en in dit artikel 1.

### AANVULLENDE VOORWAARDEN

De onderhavige Aanvullende Voorwaarden Toestelservice;

### ALGEMENE VOORWAARDEN

Algemene Voorwaarden voor abonnement (consument en zakelijk) van Telfort;

### APPARATUUR

Een mobiele telefoon of een andere mobiele zend- en/of ontvangerinrichting, die als randapparaat geschikt is om door middel van een Aansluiting met een Netwerk verbonden te worden.

### CONTRACTANT

Degene die met Telfort een Serviceovereenkomst heeft gesloten;

### KLANTENSERVICE TELFORT

De klanteningang van Telfort via de telefoon (0900 9596) of via internet (www.telfort.nl);

### TELFORT

KPN B.V.;

### SERVICE

De door Telfort te verrichten dienstverlening volgens een Servicevorm en volgens de overige voorwaarden zoals neergelegd in de Serviceovereenkomst, de Algemene Voorwaarden en deze Aanvullende Voorwaarden;

### SERVICEBEWIJS

Een door Telfort geaccepteerd aanvraagformulier of de door Telfort meest recent uitgegeven nota voor de Aansluiting, waarvan in combinatie met het de Apparaatuur gebruik wordt gemaakt, of het bewijs waaruit blijkt dat Contractant de Apparaatuur van Telfort huurt;

### SERVICEOVEREENKOMST

Een overeenkomst op grond waarvan door Telfort Service wordt verleend;

### SERVICEPUNT

Door Telfort aangegeven service- of verkooppunten;

### SERVICEVORM

Service Schade, of Service Schade, Verlies & Diefstal.

## 02 SLUITEN VAN EEN SERVICEOVEREENKOMST

- 2.1 Een Serviceovereenkomst voor Apparaatuur kan uitsluitend worden overeengekomen indien Contractant gebruik maakt van een Aansluiting van Telfort.
- 2.2 Op de Serviceovereenkomst zijn de Algemene Voorwaarden alsmede deze Aanvullende Voorwaarden van toepassing. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en de Aanvullende Voorwaarden, prevaleren de Aanvullende Voorwaarden.
- 2.3 De Serviceovereenkomst kan worden gesloten bij aangaan van de overeenkomst voor een Aansluiting. Na aangaan van de overeenkomst voor een Aansluiting kan een Serviceovereenkomst alleen worden gesloten indien dit gebeurt binnen 30 dagen nadat de overeenkomst voor de Aansluiting is aangegaan, bij een Servicepunt is vastgesteld dat de Apparaatuur goed functioneert en het door Telfort geaccepteerde aanvraagformulier of de door Telfort meest recent uitgegeven nota voor de Aansluiting is getoond.
- 2.4 Telfort is gerechtigd geen Serviceovereenkomst te sluiten met een aanvrager waarmee een eerdere rechtsverhouding is beëindigd op een grond die het niet-sluiten van een Serviceovereenkomst rechtvaardigt.

## 03 RECHT OP SERVICE

- 3.1 In geval van schade of defect aan de overeengekomen Apparaatuur heeft Contractant uitsluitend recht op Service, indien Contractant hiervan zo spoedig mogelijk melding heeft gemaakt bij een Servicepunt, indien de schade of het defect onder de in artikel 4 beschreven dekking van de overeengekomen Servicevorm valt en indien Contractant niet op grond van artikel 6 is uitgesloten van Service.
- 3.2 In geval van diefstal of verlies van de overeengekomen Apparaatuur heeft Contractant uitsluitend recht op Service, indien Contractant hiervan onmiddellijk melding heeft gemaakt bij Klantenservice Telfort, indien diefstal of verlies onder de dekking van de overeengekomen Servicevorm valt, indien Contractant niet op grond van artikel 6 is uitgesloten van Service en indien Contractant tevens binnen 24 uur na diefstal of verlies van de Apparaatuur proces-verbaal heeft laten opmaken.
- 3.3 Bij aanmelding van schade, defect, diefstal of verlies van de Apparaatuur dienen te worden verstrekt het serie-/IMEI-nummer van de Apparaatuur, de overeengekomen Servicevorm en verdere door Telfort gevraagde gegevens over de Apparaatuur en de Aansluiting, waarvan in combinatie met de Apparaatuur gebruik wordt gemaakt. Bij aanmelding van diefstal of verlies van de Apparaatuur dient tevens te worden toegezonden<sup>2</sup> het Servicebewijs, het proces-verbaal en een volledig en juist ingevuld verlies- en diefstalformulier<sup>3</sup>.

## 04 SERVICEVORMEN

### 4.1 Algemeen

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

### 4.2 De Servicevorm "Schade"

- 4.2.1 Indien Contractant de Servicevorm "Schade" heeft afgenomen omvat de Service, in geval van schade of defect aan de Apparaatuur, het kosteloos herstellen van defecten of beschadigingen van de Apparaatuur. Indien herstel niet meer mogelijk is omvat de Service het vervangen van de Apparaatuur. Telfort kan er ook in andere gevallen voor kiezen de Apparaatuur te vervangen in plaats van te herstellen. De uitvoering van de Service is alleen mogelijk in Nederland.
- 4.2.2 Indien, in geval van vervanging van de Apparaatuur, dezelfde Apparaatuur niet leverbaar is, ontvangt Contractant functioneel gelijkwaardige Apparaatuur van dezelfde waarde als de beschadigde of defecte Apparaatuur.
- 4.2.3 Indien Contractant aanspraak kan maken op Service geldt het eigen risico zoals vermeld in artikel 5 van deze Aanvullende Voorwaarden.
- 4.2.4 Indien na vervanging van de beschadigde of defecte Apparaatuur blijkt dat Contractant geen recht heeft op Service, is Telfort gerechtigd 30 dagen na schriftelijke kennisgeving hiervan aan Contractant, de vervangen Apparaatuur bij Contractant in rekening te brengen (verkoopadviesprijs Apparaatuur zonder Aansluiting).

### 4.3 De Servicevorm "Schade, Verlies & Diefstal"

- 4.3.1 Indien Contractant de Servicevorm "Schade, Verlies & Diefstal" heeft afgenomen omvat de Servicevorm "Schade" zoals in artikel 4.2 beschreven. De Service omvat in geval van diefstal of verlies van de Apparaatuur:
  - a vergoeding van de kosten voor het blokkeren van de gespreksmogelijkheden;
  - b vergoeding van de kosten voor het heraansluiten van de mobiele telefoonaansluiting;
  - c vergoeding van de gesprekskosten tot een maximum van € 1.250,-, ontstaan door aantoonbaar misbruik van de Apparaatuur, via de SIM-kaart, door anderen dan Contractant in de periode 24 uur voorafgaand aan de melding (bij Telfort Klantenservice) van diefstal of verlies van de Apparaatuur;
  - d vervanging van de Apparaatuur. Indien dezelfde Apparaatuur niet leverbaar is ontvangt Contractant functioneel gelijkwaardige Apparaatuur van dezelfde waarde als de gestolen of verloren Apparaatuur.
- 4.3.3 Indien Contractant in geval van diefstal en verlies van de Apparaatuur een beroep doet op Service en deze wordt toegewezen, geldt het eigen risico zoals vermeld in artikel 5 van deze Aanvullende Voorwaarden.

- 4.3.4 Indien na vervanging van de gestolen of verloren Apparatuur blijkt dat Contractant geen recht heeft op Service, is Telfort gerechtigd 30 dagen na schriftelijke kennisgeving hier van aan Contractant, de vervangende Apparatuur bij Contractant in rekening te brengen (prijs Apparatuur zonder Aansluiting).
- 4.3.5 De uitvoering van de Service als bedoeld in artikel 4.3.1 d is alleen mogelijk in Nederland.

## 05 EIGEN RISICO

- 5.1 Gedurende de looptijd van een Serviceovereenkomst geldt bij toewijzing van Service in geval van schade en defect, diefstal of verlies van de Apparatuur per keer een eigen risico, volgens onderstaande tabel. **TABEL 5.1. TELFORT EIGEN RISICO BIJ AANVULLENDE TOESTELSERVICE**

Service	Eigen risico	Bedrag
Schade	1e keer	50,-
Schade	2e keer	70,-
Schade	3e keer	90,-
Diefstal	1e keer	65,-
Diefstal	2e keer	115,-
Diefstal	3e keer	165,-
Verlies	1e keer	80,-
Verlies	2e keer	180,-
Verlies	3e keer	280,-

- 5.2 Het eigen risico wordt automatisch via de nota voor de Aansluiting waarvan in combinatie met de Apparatuur gebruik wordt gemaakt, verrekend.
- 5.3 Behoudens hetgeen is gesteld in artikel 4.3.1 sub c omvat de vergoeding in gevolge Service maximaal € 1.250,- per Apparatuur per keer dat Service wordt toegewezen.
- 5.4 Een beroep op Service wordt maximaal drie keer per 12 maanden gehonoreerd. Voor de vaststelling hiervan wordt uitgegaan van de data waarop de schade, de diefstal of het verlies is ontstaan.
- 5.5 Alle bedragen in dit artikel 5 zijn inclusief BTW.

## 06 UITSLUITINGEN

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

## 07 VERGOEDINGEN EN BETALING

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

## 08 WIJZIGEN VAN EEN SERVICEOVEREENKOMST

- 8.1 Contractant heeft uitsluitend recht op Service ten behoeve van de overeengekomen Apparatuur. Indien Telfort op grond van Service die Apparatuur vervangt, gaat de Serviceovereenkomst van rechtswege over op deze vervangende Apparatuur. Indien Contractant tijdens een lopende Serviceovereenkomst nieuwe Apparatuur koopt kan de lopende Serviceovereenkomst niet zodanig worden gewijzigd dat deze van toepassing wordt op de nieuwe Apparatuur.
- 8.2 Het wijzigen van een Servicevorm ten aanzien van de Apparatuur is uitsluitend mogelijk indien Contractant de Servicevorm wijzigt naar Service Schade, Verlies & Diefstal. Telfort is gerechtigd hiervoor mutatiekosten in rekening te brengen.
- 8.3 Wijzigingen in een Serviceovereenkomst dienen schriftelijk door Telfort en Contractant te worden overeengekomen en zullen alsdan onderdeel uitmaken van de Serviceovereenkomst.

## 09 DUUR VAN EEN SERVICEOVEREENKOMST

- 9.1 Een Serviceovereenkomst komt tot stand op de datum van de bevestiging van Telfort dat de aanvraag voor de Serviceovereenkomst is geaccepteerd.
- 9.2 Een Serviceovereenkomst wordt aangegaan voor de minimumduur van 12 maanden en is tegen en na het verstrijken van de minimumduur maandelijks opzegbaar tegen het einde van iedere kalendermaand, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- 9.3 Een Serviceovereenkomst eindigt in ieder geval na een periode van 36 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst voor de Aansluiting, waarop de Serviceovereenkomst betrekking heeft, en bij beëindiging van de overeenkomst voor de Aansluiting, waarop de Serviceovereenkomst betrekking heeft.
- 9.4 Onverminderd het hiervoor gestelde kan Contractant een Serviceovereenkomst voor het verstrijken van de minimumduur tussentijds beëindigen tegen betaling van een afkoopsom. De hoogte van de afkoopsom is het restant van de resterende maandelijks vergoedingen van de minimumduur van de Serviceovereenkomst.

## 10 SLOTBEPALINGEN

- 10.1 Op de Serviceovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 10.2 In geval van klachten met betrekking tot de Service kan Contractant zich wenden tot Klantenservice Telfort. Eventuele geschillen welke voortvloeien uit een Serviceovereenkomst zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter.
- 10.3 Een Serviceovereenkomst en deze Aanvullende Voorwaarden laten de dwingend geldende wettelijke rechten van Contractant onverlet.