



Onderdeel van  kpn

Voorwaarden

Algemene voorwaarden

Juli 2025

Inhoudsopgave

Artikel 1 Definities	3
Artikel 2 Algemeen	3
Artikel 3 Totstandkoming en duur van de Overeenkomst	3
Artikel 4 Wijzigingen	4
Artikel 5 Verplichtingen Klant en gebruik van de Dienst	4
Artikel 6 Beschikbaarheid Dienst	5
Artikel 7 Vergoedingen	5
Artikel 8 Betaling	5
Artikel 9 Overmacht	6
Artikel 10 Verzuim en ontbinding	6
Artikel 11 Klachten	6
Artikel 12 Aansprakelijkheid XS4ALL	7
Artikel 13 Vrijwaring door Klant	7
Artikel 14 Persoonsgegevens	7
Artikel 15 Intellectueel eigendom	7
Artikel 16 Verhuizing	8
Artikel 17 Contractsovername	8
Artikel 18 Verjaringstermijn	8
Artikel 19 Toepasselijk recht en geschillen	8

Deze Algemene Voorwaarden van XS4ALL zijn opgesteld volgens een model dat is overeengekomen met de Consumentenbond en voldoet aan de richtlijnen van de Sociaal-Economische Raad.

Artikel 1 Definities

1.1

Account: de gebruikersnaam (namen) en het wachtwoord waarmee de Klant toegang krijgt tot het Systeem.

1.2

Accountgegevens : gegevens van de Klant die XS4ALL verzamelt en bewaart voor factureringsdoeleinden, zoals naam, adres, woonplaats, telefoonnummers en bankrekeningnummers.

1.3

Beheeraccount: de (hoofd)gebruikersnaam van de Klant waarmee de Klant administratieve handelingen kan verrichten in MijnXS4ALL.

1.4

Consument: een persoon die iets koopt of gebruikt voor persoonlijke doeleinden, niet beroepsmatig.

1.5

Dienst: iedere Dienst die het onderwerp vormt van een Overeenkomst.

1.6

Geschillencommissie: de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten, Borderwijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Deze onafhankelijke geschillencommissie is ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken (zie degeschillencommissie.nl)

1.7

Klant: elke persoon of organisatie met wie XS4ALL een overeenkomst sluit of onderhandelt, of aan wie XS4ALL een aanbod doet.

1.8

Overeenkomst: een overeenkomst tussen XS4ALL en de Klant, inclusief wijzigingen of aanvullingen daarop, en alle juridische handelingen ter voorbereiding en uitvoering ervan.

1.9

Schijfruimte: geheugenruimte die XS4ALL in het kader van een Overeenkomst aan een Klant ter beschikking stelt.

1.10

Systeem: computer- en aanverwante apparatuur van XS4ALL waarmee XS4ALL de Klant toegang tot het internet verleent.

1.11

Verkeersgegevens: gegevens omtrent het communicatiegedrag van de Klant die de Klant genereert op het Systeem.

1.12

XS4ALL: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid KPN B.V. statutair gevestigd te Rotterdam, handelend onder de naam XS4ALL.

1.13

Openbare Elektronische Communicatiedienst: een dienst die voor iedereen beschikbaar is en berichten verzendt via een elektronisch netwerk, zolang deze dienst geen programma's uitzendt.

In deze algemene voorwaarden wordt op verschillende plekken verwezen naar extra informatie op de website van XS4ALL. U kunt deze informatie vinden op www.kpn.com.

Artikel 2 Algemeen

2.1

Deze algemene voorwaarden (hierna: de Voorwaarden) maken deel uit van alle Overeenkomsten en zijn van toepassing op alle (rechts) handelingen van XS4ALL en de Klant.

2.2

XS4ALL wijst de voorwaarden van de Klant af. Alleen schriftelijk overeengekomen wijzigingen op deze Voorwaarden zijn geldig en gelden alleen voor de betreffende Overeenkomst.

Artikel 3 Totstandkoming en duur van de Overeenkomst

3.1

XS4ALL is niet gebonden aan een aanbieding of (prijs)opgave en beschouwt dit enkel als een uitnodiging voor de Klant om een order te plaatsen. Kennelijke fouten in een aanbieding of (prijs)opgave geven de Klant geen rechten. De Overeenkomst komt tot stand wanneer XS4ALL een order van de Klant schriftelijk of elektronisch accepteert of anderszins bevestigt.

Als er een geldigheidsduur op een offerte staat vermeld en de Klant accepteert deze binnen die termijn, heeft XS4ALL het recht om direct te laten weten dat zij geen Overeenkomst wil sluiten.

3.2

De Consument mag een Overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 6:230o van het Burgerlijk Wetboek en behoudens wettelijke uitzonderingen, kosteloos en zonder reden ontbinden binnen 14 dagen vanaf:

- a) bij een Overeenkomst voor diensten: de dag waarop de Overeenkomst wordt gesloten;
- b) bij een aankoop door de Consument: de dag waarop de (laatste) zaak is ontvangen;
- c) bij een Overeenkomst die zowel een Consumentenkoop als het verrichten van diensten betreft: de dag waarop de (laatste) zaak is ontvangen.

XS4ALL mag in dat geval kosten rekenen voor diensten die al geleverd zijn, zoals retourkosten, administratiekosten, aansluitkosten, abonnementskosten naar rato en gebruikskosten. U kunt opzeggen door te bellen naar 020-3987540 of door het modelformulier op www.xs4all.nl/annuleren in te vullen.

Dit herroepingsrecht geldt niet voor producten of diensten die op maat zijn gemaakt.

3.3

De Overeenkomst kan voor bepaalde of onbepaalde tijd worden aangegaan.

3.4

Na de afgesproken looptijd wordt een Overeenkomst voor bepaalde tijd automatisch een Overeenkomst voor onbepaalde tijd. Dit gebeurt tenzij één van de partijen, minstens een maand vóór de einddatum, schriftelijk of elektronisch laat weten dat ze de Overeenkomst niet wil voortzetten.

3.5

Overeenkomsten voor onbepaalde tijd kunnen door beide partijen met een opzegtermijn van één maand schriftelijk, elektronisch of telefonisch worden beëindigd.

3.6

XS4ALL laat de Klant schriftelijk of elektronisch weten dat de opzegging is ontvangen en wanneer de dienst stopt.

Artikel 4 Wijzigingen

4.1

XS4ALL kan de Voorwaarden, Overeenkomst, Dienst en tarieven op elke moment aanpassen. Deze wijzigingen gelden ook voor bestaande Overeenkomsten en zullen schriftelijk of elektronisch aan de Klant worden bekendgemaakt. Na 1 maand gaan de wijzigingen in. Als de verandering nadelig is voor de Klant, mag de Klant de Overeenkomst binnen die maand opzeggen voordat de wijziging ingaat.

4.2

XS4ALL mag op elk moment de inbelnummers, log-in procedure, Account, IP-adressen en e-mailadressen wijzigen. XS4ALL zal de Klant hierover zo snel mogelijk informeren. Deze wijziging geeft de Klant niet het recht om de Overeenkomst te beëindigen.

4.3

Als XS4ALL haar Voorwaarden, Overeenkomst, Dienst of tarieven moet aanpassen vanwege een nieuwe wet of belangrijke rechterlijke uitspraak, kan de Klant als gevolg hiervan de Overeenkomst niet opzeggen.

4.4

Als een bepaling uit deze Voorwaarden helemaal of gedeeltelijk in strijd met de wet of nietig is, blijven de overige bepalingen van kracht. Dan komt er een nieuwe bepaling die zo dicht mogelijk in de buurt komt van de oorspronkelijke.

Artikel 5 Verplichtingen Klant en gebruik van de Dienst

5.1

De Klant zorgt voor benodigde hard- en software, configuratie, randapparatuur en verbindingen voor het gebruik van de Dienst. XS4ALL kan hieraan bepaalde eisen stellen. Als de Klant eigen apparatuur gebruikt om verbinding te maken met XS4ALL's netwerk, moet deze voldoen aan de technische eisen en instructies die op XS4ALL's website staan. Als het communicatieverkeer hinder ondervindt door het gebruik van de Dienst door de Klant of de aangesloten apparatuur, moet de Klant de voorschriften van XS4ALL volgen en de financiële gevolgen accepteren. XS4ALL kan de Dienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen als dit nodig is.

5.2

De Klant moet zich aan de afgesproken Schijfruimte houden. Als deze overschreden wordt, heeft XS4ALL het recht om, na de Klant te hebben gewaarschuwd, informatie te verwijderen om de Dienst goed te laten werken.

5.3

De Klant moet zich als een verantwoordelijke internetgebruiker gedragen. De Klant mag geen hinder veroorzaken voor andere gebruikers en geen schade toebrengen aan het systeem. De Klant moet zich aan de wet houden.

5.4

De Klant moet zorgen voor een goede beveiliging van zijn computer, het netwerk en het besturingssysteem.

5.5

De Klant mag het Systeem en de Schijfruimte niet gebruiken voor handelingen die in strijd zijn met de wet, de richtlijnen van de Reclame Code Commissie, de Overeenkomst en deze Voorwaarden.

5.6

Het Veiligheidsbeleid op de website van XS4ALL beschrijft wat XS4ALL verstaat onder internetmisbruik en de gevolgen voor de klant bij vastgesteld misbruik.

5.7

De Klant mag zijn Account niet gebruiken om zonder toestemming van XS4ALL een internetcafé of soortgelijke onderneming te runnen.

5.8

Als XS4ALL hinder van derden of internetmisbruik door de Klant vaststelt of vermoedt, kan XS4ALL de Dienst zonder aankondiging deels of geheel uitschakelen. De Klant moet dan de instructies van XS4ALL opvolgen. XS4ALL is niet verantwoordelijk voor eventuele schade die de Klant of derden hierdoor oplopen.

5.9

De Klant mag zijn Account niet zonder toestemming van XS4ALL aan iemand anders geven of laten gebruiken. De Klant is verantwoordelijk voor alles wat er met zijn Account gebeurt, of hij daar nou toestemming voor heeft gegeven of niet.

5.10

Om internetmisbruik te voorkomen, biedt XS4ALL virus- en spamfilters aan. Ze probeert alle spam uit de e-mails van klanten te filteren, maar kan niet garanderen dat alle spam verwijderd wordt of dat geen echte e-mails per ongeluk worden verplaatst of verwijderd. XS4ALL mag ook andere maatregelen nemen om haar netwerk, klanten en het internet tegen misbruik te beschermen.

Artikel 6 Beschikbaarheid Dienst

6.1

XS4ALL mag de Dienst(en) technisch op elke gewenste manier inrichten. Dit betekent dat XS4ALL wijzigingen en verbeteringen kan doorvoeren in de Dienst(en) en procedures.

6.2

XS4ALL probeert de Dienst zo goed mogelijk te leveren en streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid, kwaliteit en beveiliging. XS4ALL kan echter geen garanties geven. Door onder meer technische storingen kan XS4ALL geen onbelemmerde toegang tot het systeem en internet garanderen. Als een onbelemmerde toegang voor de Klant belangrijk is, moet de Klant hier rekening mee houden en zelf voor passende oplossingen zorgen.

6.3

XS4ALL kan de Dienst zonder voorafgaande aankondiging (tijdelijk) uitschakelen of het gebruik ervan beperken als dat nodig is voor onderhoud, aanpassingen of verbeteringen. XS4ALL informeert de Klant hier vooraf over. Als dat niet mogelijk is, doet ze dit achteraf zo snel mogelijk.

6.4

De wettelijke regeling uit artikel 7:17 BW geldt als het gaat om consumentenkoop zoals hierin beschreven.

Artikel 7 Vergoedingen

7.1

XS4ALL rekent kosten voor de Dienst volgens de tarieven op de website van XS4ALL.

7.2

Deze vergoedingen kunnen éénmalig, vast periodiek of variabel (gebruiksafhankelijk) zijn. Tenzij anders vermeld, zijn alle bedragen inclusief btw en eventuele andere belastingen.

7.3

Voor de berekening van gebruikskosten is de administratie van XS4ALL bepalend, tenzij de Klant tegenbewijs levert.

7.4

XS4ALL mag de prijzen elk jaar verhogen op basis van de CBS Consumentenprijsindex. Dit gebeurt op 1 juli en is gebaseerd op de prijsstijgingen van het afgelopen jaar. Prijsverhogingen worden niet binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst doorgevoerd. Als de prijsindex negatief is, blijven de prijzen gelijk. Bij een prijsaanpassing door indexering geldt artikel 4.1 van deze Voorwaarden niet.

Artikel 8 Betaling

8.1

De vergoedingen aan XS4ALL moeten vooraf betaald worden, tenzij anders is afgesproken. XS4ALL stuurt facturen (elektronisch) naar de Klant. De Klant moet de facturen van XS4ALL binnen de gestelde termijn betalen. Als de Klant XS4ALL heeft gemachtigd om automatisch te incasseren, wordt op de factuur vermeld wanneer XS4ALL het bedrag zal afschrijven.

Alle bedragen die de Klant moet betalen, moeten volledig en zonder korting of inhouding worden voldaan. De Klant, die geen consument is, mag de betaling aan XS4ALL niet opschorten of verrekenen met andere vorderingen.

8.2

Als de Klant niet binnen de betalingstermijn betaalt, is hij automatisch in verzuim. XS4ALL stuurt daarna een herinnering en geeft de Klant nog 14 dagen om te betalen. Dit geldt ook als de automatische incasso niet gelukt is.

8.3

Vanaf het moment dat de Klant in verzuim is, moet deze een vertragingsrente betalen over alle openstaande bedragen. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente. Daarnaast moet de Klant alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten aan XS4ALL vergoeden.

8.4

Als XS4ALL twijfelt aan de kredietwaardigheid van de Klant, mag XS4ALL eisen dat de Klant eerst zekerheid stelt, zoals een waarborgsom of bankgarantie, voordat XS4ALL de Dienst (verder) levert.

8.5

Klanten moeten binnen 30 dagen na de factuurdatum bezwaar maken tegen de hoogte van de in rekening gebrachte of afgeschreven bedragen. Na deze termijn wordt aangenomen dat de Klant akkoord gaat met het factuurbedrag.

Artikel 9 Overmacht

9.1

Als XS4ALL door overmacht haar verplichtingen niet kan nakomen, worden die verplichtingen opgeschort zolang de overmacht duurt.

9.2

XS4ALL kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor problemen in de dienstverlening als deze ontstaan door omstandigheden buiten haar controle, zoals stroomstoringen, internetproblemen, storingen in telecommunicatie, problemen met netwerken, fouten van derden of leveranciers, stakingen en bedrijfssluitingen. Bij overmacht hoeft

XS4ALL de overeenkomst niet na te komen en is zij geen schadevergoeding verschuldigd. Consumenten hebben recht op restitutie van abonnementsgeld, in verhouding tot de duur van de storing, tenzij dit redelijkerwijs niet van XS4ALL kan worden gevraagd.

9.3

Als de overmachtssituatie langer dan twee weken duurt, kunnen beide partijen de overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen als dit gerechtvaardigd is. De Klant heeft bij overmacht geen recht op schadevergoeding van XS4ALL.

Artikel 10 Verzuim en ontbinding

10.1

Bij verzuim van de Klant zijn alle vorderingen van XS4ALL op de Klant direct opeisbaar. XS4ALL kan dan de levering van de Dienst opschorten. Dit geldt ook in de gevallen genoemd in artikel 10.4 en doet geen afbreuk aan de overige rechten van XS4ALL volgens de wet of de Overeenkomst.

10.2

Als de Klant het verzuim herstelt, zal XS4ALL de Dienst opnieuw leveren. De Klant moet dan wel de kosten betalen voor het opnieuw activeren van de Dienst.

10.3

Zowel XS4ALL als de Klant kunnen de Overeenkomst beëindigen als de andere partij zijn verplichtingen niet nakomt. Dit is alleen mogelijk als de tekortkoming ernstig genoeg is. Als het probleem nog opgelost kan worden, moet de andere partij eerst schriftelijk worden gewaarschuwd en een kans krijgen om de fout te herstellen binnen een bepaalde termijn.

10.4

Als de Klant failliet gaat, surseance van betaling aanvraagt, zijn bedrijf stopt of liquideert, of zijn vermogen onder bewind wordt gesteld, worden alle Overeenkomsten automatisch ontbonden. XS4ALL kan echter binnen een redelijke termijn besluiten om van (een deel van) de Overeenkomst toch nakoming te vragen.

Artikel 11 Klachten

11.1

Klachten over de dienstverlening door XS4ALL moeten zo snel mogelijk schriftelijk, elektronisch of telefonisch worden gemeld. De Klant moet na het ontdekken van een storing alles doen om verdere schade te voorkomen en XS4ALL helpen bij het onderzoeken en oplossen van de klacht. Als de Klant niet op tijd klaagt, verliest hij zijn rechten.

11.2

Als de Klant correct en op tijd klaagt over een probleem met een Dienst, zal XS4ALL proberen het probleem zo snel mogelijk te verhelpen. XS4ALL zal de Klant, indien mogelijk, informeren over wanneer het probleem opgelost zal zijn.

11.3

XS4ALL heeft een klachtenbeleid dat op haar website terug te vinden is.

11.4

XS4ALL betaalt de kosten voor het onderzoek en het oplossen van storingen. Als de storing komt door een fout van de Klant, kan XS4ALL deze kosten bij de Klant in rekening brengen.

11.5

Als de Klant een Openbare Elektronische Communicatiedienst afneemt en deze door een netwerkstoring meer dan 12 uur achtereen volledig uitvalt, heeft de Klant recht op compensatie, behalve als de storing is veroorzaakt door een overstroming, een terroristische aanslag of een oorlog. De compensatie bedraagt ten minste een dertigste deel van de maandelijkse vaste vergoeding per 24 uur. De minimale compensatie is altijd € 1,00. Meer informatie over de compensatieregeling en hoe de Klant hier gebruik van kan maken, is te vinden op de website van XS4ALL.

11.6

Door te voldoen aan de verplichtingen in dit artikel en in artikel 8.5, is XS4ALL volledig gekwetten tegenover de Klant en hoeft geen verdere schadevergoeding te worden betaald.

Artikel 12 Aansprakelijkheid XS4ALL

12.1

XS4ALL is niet aansprakelijk voor gevolgschade die de Klant of een derde lijdt door het gebruik van de Dienst. Dit omvat bedrijfsschade, verlies van gegevens en immateriële schade. Gevolgschade kan ook ontstaan door onderbrekingen of blokkeringen in de toegang tot het systeem of internet bij XS4ALL of derden, een gebrek in de beveiliging van opgeslagen informatie, handelingen van andere Klanten of internetgebruikers, en wijzigingen in inbelnummers, loginprocedures, account en e-mailadres.

12.2

XS4ALL's aansprakelijkheid tegenover niet-Consumenten is beperkt tot het bedrag dat door de Klant in het lopende jaar aan XS4ALL is betaald, met een maximum van EUR 10.000,-- per gebeurtenis. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

12.3

XS4ALL is per gebeurtenis aansprakelijk voor maximaal tweemaal het bedrag dat de Klant jaarlijks betaalt voor de betreffende Dienst(en). Per jaar is XS4ALL tegenover één Klant maximaal aansprakelijk voor viermaal het jaarbedrag dat de Klant betaalt voor de betreffende Dienst(en).

12.4

Het vorige laat XS4ALL's aansprakelijkheid voor productaansprakelijkheid zoals beschreven in titel 3, afdeling 3, boek 6 BW intact.

12.5

XS4ALL zal de beperkingen van aansprakelijkheid niet toepassen als de schade veroorzaakt is door opzet of grove schuld van XS4ALL of haar personeel.

12.6

Schade moet zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan, schriftelijk of elektronisch aan XS4ALL worden gemeld. Schade die niet binnen die termijn wordt gemeld, wordt niet vergoed.

Artikel 13 Vrijwaring door Klant

13.1

De Klant vrijwaart XS4ALL tegen claims van derden voor schade veroorzaakt door het gebruik van de Dienst door de Klant of door het niet-nakomen van de verplichtingen uit de Overeenkomst door de Klant.

Artikel 14 Persoonsgegevens

14.1

De Klant moet XS4ALL de juiste persoon- of bedrijfsgegevens geven, zoals naam, adres, telefoonnummer en rekeningnummer. Wijzigingen moeten zo snel mogelijk schriftelijk of elektronisch aan XS4ALL worden doorgegeven. De Klant garandeert dat deze gegevens correct zijn.

14.2

XS4ALL bewaart en verwerkt deze gegevens. Hierop is het privacy statement van KPN van toepassing.

Artikel 15 Intellectueel eigendom

15.1

De Klant krijgt een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om toegang te krijgen tot het Systeem, het Systeem te gebruiken en daarbij ook gebruik te maken van de documentatie en programmatuur. Alle intellectuele eigendomsrechten blijven bij XS4ALL en/of de leveranciers van XS4ALL. De Klant mag de documentatie alleen kopiëren als dat nodig is voor normaal eigen gebruik en back-up doeleinden.

15.2

Bij het maken van kopieën moet de Klant alle kenmerken die de eigendom en herkomst bepalen intact laten. Als derden rechten op de Dienst proberen uit te oefenen of maatregelen zoals inbeslagname willen nemen, moet de Klant hen direct informeren over de rechten van XS4ALL en XS4ALL op de hoogte stellen. Alleen XS4ALL mag in dit geval actie ondernemen. De Klant zal XS4ALL hierbij helpen. Als XS4ALL rechten van anderen heeft geschonden door gebruik te maken van informatie die door de Klant is verstrekt, zal de Klant XS4ALL vrijwaren voor alle schade die hierdoor kan ontstaan.

Artikel 16 Verhuizing

16.1

Als de Klant verhuist, moet hij minimaal één maand van tevoren het nieuwe adres aan XS4ALL doorgeven. De Klant kan de aansluiting meenemen naar het nieuwe adres, tenzij dit niet mogelijk is vanwege technische redenen of omdat het nieuwe adres in het buitenland is. Alleen de Consument-Klant heeft in dat geval het recht om de Overeenkomst tussentijds op te zeggen.

16.2

XS4ALL overlegt met de Klant wanneer de verhuizing van de aansluiting zal plaatsvinden. Als de nieuwe aansluiting op het afgesproken tijdstip niet werkt, hoeft XS4ALL geen schadevergoeding te betalen. Er wordt dan een nieuwe afspraak gemaakt voor de verhuizing van de aansluiting.

16.3

De Overeenkomst blijft van kracht tijdens en na de verhuizing. De Klant moet de kosten voor zowel de overeengekomen vergoedingen als de verhuiskosten betalen. XS4ALL maakt de verhuiskosten bekend op haar website.

Artikel 17 Contractovername

17.1

De Klant mag de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst niet aan een ander overdragen zonder schriftelijke toestemming van XS4ALL. XS4ALL kan voorwaarden stellen aan deze toestemming.

17.2

XS4ALL mag de rechten en plichten uit de Overeenkomst overdragen aan een andere partij, als dit gebeurt in het kader van de overdracht van (een deel van) haar bedrijf.

Artikel 18 Verjaringstermijn

18.1

Voor niet-Consumenten verjaren alle vorderingen uit deze Overeenkomst na twee jaar, gerekend vanaf de dag nadat de vordering opeisbaar is geworden.

Artikel 19 Toepasselijk recht en geschillen

19.1

Op deze Voorwaarden alsook op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

19.2

Geschillen tussen de Consument-Klant en XS4ALL over de Overeenkomst kunnen door beide partijen aan de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten worden voorgelegd.

19.3

De Geschillencommissie behandelt een geschil alleen als de Consument-Klant eerst een klacht bij XS4ALL heeft ingediend.

19.4

Indien de Klacht bij XS4ALL is ingediend, kan binnen 12 maanden een geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, of via het Online Dispute Resolution platform. Meer informatie is te vinden op degeschillencommissie.nl en eccnederland.nl/nl/online-dispute-resolution-odr.

19.5

Als de Consument-Klant een geschil bij de Geschillencommissie indient, moet XS4ALL dit accepteren. Als XS4ALL een geschil wil indienen, moet XS4ALL de Consument vragen binnen vijf weken te reageren of hij hiermee akkoord gaat. XS4ALL moet hierbij duidelijk maken dat na vijf weken XS4ALL het geschil bij de burgerlijke rechter kan indienen.

19.6

De Geschillencommissie behandelt het geschil volgens haar reglement, dat kan worden opgevraagd. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend. Voor de behandeling moet een vergoeding betaald worden.

19.7

De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag uit 1980 (CISG) is uitgesloten.