



Algemene Voorwaarden

voor vaste en mobiele
telecommunicatiediensten

Mei 2026

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

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

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit 3 delen:

- Informatie die voor iedere dienst geldt die je van ons afneemt
- Informatie die alleen geldt voor je vaste aansluiting
- Informatie die alleen geldt voor je 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. Je vindt deze gedragscodes op onze website.

Als je een product van ons koopt

Ben je consument en koop je van ons een product? Of neem je een digitale dienst of digitale inhoud bij ons af? Dan heb je recht op de wettelijke garantie. Dat betekent dat het product, de digitale dienst of digitale inhoud moet voldoen aan de verwachtingen die je op basis van de overeenkomst mag hebben.

Meer informatie

Meer informatie over onze producten en diensten en de geldende tarieven vind je op onze website. We raden je aan regelmatig op onze website te kijken. Heb je vragen over onze producten en diensten of deze voorwaarden? Neem dan contact op met onze klantenservice.

Onze website

Op verschillende plekken in deze voorwaarden verwijzen we naar meer informatie op onze website. Ben je KPN klant? Kijk dan op www.kpn.com.

Onze contactgegevens

Vestigingsadres:
KPN B.V.
Wilhelminakade 123
3072 AP Rotterdam

Postadres: KPN B.V.
Postbus 25110
3001 HC Rotterdam

Je kan ook contact met ons opnemen via onze website. Kijk hiervoor op www.kpn.com/service

Inhoud

Informatie die geldt voor iedere dienst die je van ons afneemt	5
1 Als je een overeenkomst met ons wilt sluiten	5
2 Wanneer werkt de dienst?	6
3 Hoe lang loopt je overeenkomst?	6
4 Alles over je telefoonnummer	6
5 Alles over beschikbaarheid, onderhoud en storingen	7
6 Als we iets veranderen aan een dienst of aan het netwerk	7
7 Wat je moet weten als je de dienst gebruikt	8
8 Onrechtmatige informatie op internet of telefonische overlast melden	9
9 Tarieven en vergoedingen	9
10 Zo betaal je	10
11 Tijdelijk stoppen van de dienstverlening	10
12 Wijziging van je overeenkomst	11
13 Beëindigen van de overeenkomst	11
14 Zo is onze en jouw aansprakelijkheid geregeld	13
15 Overmacht	13

16	Contractovername	13
17	Als je een klacht hebt	14
18	Zo is je privacy geregeld	14
19	Veiligheid van je diensten	14
20	Als je apparatuur van ons huurt of leent	15
21	Overige bepalingen	15

**Informatie over je vaste aansluiting
(telefoon, internet en tv) 16**

22	Levering van een vaste aansluiting	16
23	Aansluitkosten	16

Informatie over je mobiele aansluiting 17

24	Specifieke eigenschappen van mobiele telecommunicatie	17
25	Je SIM-kaart of e-sim	17
26	Je mobiel gebruiken in het buitenland	18
27	Je Prepaid mobiel	18

Informatie die geldt voor iedere dienst die je van ons afneemt

1 Als je een overeenkomst met ons wilt sluiten

1.1 Hoe sluit je een overeenkomst met ons?

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

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

1.2 Jouw identificatie

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

1.3 Risicobeoordeling en zekerheid

Nadat je een aanvraag hebt gedaan, kunnen we een risicobeoordeling uitvoeren. Dan toetsen we onder andere je kredietwaardigheid. Als we die toets uitvoeren, gebruiken we gegevens van onszelf en van andere bedrijven. Hierover vind je meer informatie in het privacy statement op onze website.

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

1.4 Wanneer kunnen we je aanvraag weigeren?

We kunnen je 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 je handelingsonbekwaam bent. Of als je ons niet (op tijd) de gevraagde gegevens hebt gegeven die we nodig hebben om je aanvraag te beoordelen
- We je vragen om zekerheid en jij die niet geeft
- Je een verplichting uit deze Algemene Voorwaarden niet nakomt. Of als we denken dat je zo'n verplichting niet gaat nakomen en het daardoor terecht is dat we je aanvraag weigeren
- Je verplichtingen uit eerdere overeenkomsten met ons niet bent nagekomen
- Je aansluiting door technische of economische redenen niet mogelijk is. Bijvoorbeeld als je in een gebied woont waar we de dienst niet leveren

Voor sommige diensten geldt dat we ze alleen kunnen leveren als je een geschikte aansluiting of de juiste apparatuur hebt. Zo heb je 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 je bij ons kan afnemen. In dat geval kunnen we je aanvraag weigeren als je de aansluiting of apparatuur niet hebt die nodig is voor de levering van de dienst of als je meer aansluitingen wil afnemen dan het door ons gestelde maximum aantal.

Weigeren we je aanvraag, dan kan je ons vragen wat de reden daarvoor is.

1.5 Bedenktijd als je jouw overeenkomst via internet, telefonisch of op straat sluit

Ben je consument en heb je de overeenkomst niet in een winkel gesloten, maar bijvoorbeeld telefonisch, via internet of op straat? Dan is in de wet geregeld dat je 14 dagen bedenktijd hebt. Binnen die 14 dagen kan je de overeenkomst ontbinden, zonder dat je een reden hoeft te geven. Dat kan bijvoorbeeld via onze klantenservice of online via onze website.

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

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

2 Wanneer werkt de dienst?

Nadat we de overeenkomst met je 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 vind je in deze Algemene Voorwaarden bij het gedeelte over vaste aansluitingen.

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

3 Hoe lang loopt je overeenkomst?

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

Soms kan je een aanvullende dienst alleen afnemen als je

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

4 Alles over je telefoonnummer

4.1 Wettelijke regels

Voor het gebruik van telefoonnummers gelden wettelijke regels. Die regels staan in het nummerplan telefoon- en ISDN-diensten. 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. Je mag een nummer niet gebruiken in strijd met de wettelijke regels. Wil je jouw aansluiting toch voor zo'n toepassing gebruiken? Dan kunnen we maatregelen nemen. Bijvoorbeeld je 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

Heb je een vaste of een mobiele telefoondienst van ons? Dan kan je vermeld worden in de (papieren of elektronische) telefoongids en opgenomen worden in nummerinformatiediensten. Wil je hierin iets wijzigen, dan kan je dat doen op mijnnummervmelding.nl

De nummerinformatiediensten zijn niet van ons. Bij onjuiste of onrechtmatige vermelding van je nummer dien je contact op te nemen met de aanbieder van de nummerinformatiedienst.

5 Alles over beschikbaarheid, onderhoud en storingen

5.1 Beschikbaarheid en werking van de dienst

We doen ons best om ervoor te zorgen dat onze dienstverlening zo goed mogelijk verloopt. Maar het is technisch onmogelijk om elke storing of beperking van onze dienstverlening te voorkomen. Soms heeft een storing een lange herstelperiode. Bijvoorbeeld als gevolg van een kabelbreuk door graafwerkzaamheden of een technische storing. Je kan dan gedurende die periode mogelijk geen gebruikmaken van diensten via je mobiele en/of vaste aansluiting, zoals internet, telefonie of tv. In dat geval heb je mogelijk aanspraak op de wettelijk vastgestelde weergave bij storingen. Hierover lees je hieronder meer. In veel gevallen heb je een apparaat nodig om onze diensten te kunnen gebruiken. Wat een apparaat kan, kan ook gevolgen hebben voor wat je met onze diensten kan doen. Zo kunnen niet alle tv's HD-kwaliteit weergeven, ook al is de zender in HD-kwaliteit. Of een tablet kan een trage verbinding hebben door een verouderde wifi-chip, terwijl onze verbinding wel goed werkt.

Sommige diensten werken met draadloze signalen die door antennes worden uitgezonden en ontvangen. Bijvoorbeeld draadloze tv en radio via Digital Video Broadcasting (DVB) of mobiele telecommunicatiediensten. De kwaliteit van een verbinding is bij deze diensten niet overal en altijd hetzelfde. De ontvangst van het signaal is afhankelijk van verschillende factoren, waaronder de radiobedekking, het door jou gebruikte apparaat, het verkeer op het netwerk, de locatie en de nabijheid van gebouwen of andere constructies. Het signaal kan bijvoorbeeld verstoord worden door een ander apparaat of een constructie, waardoor de dienst (tijdelijk) minder goed of niet beschikbaar is.

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 je hebben, bijvoorbeeld omdat je jouw dienst tijdelijk niet of niet volledig kan 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 je? Dan maken we dit op tijd bekend, tenzij dat niet kan.

5.3 Een storing

Merk je dat je 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 je medewerking nodig hebben bij ons storingsonderzoek. Je 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 je op ons netwerk hebt aangesloten en gaat het om apparatuur die niet door ons is geleverd maar door jezelf uitgekozen?

Of dat de storing is ontstaan door jou, door iets waar je iets aan had kunnen doen of door iets wat toch voor jouw rekening komt? Dan kunnen we de kosten bij je in rekening brengen.

5.4 Wettelijke vergoeding na een storing

Heb je een door ons geleverde openbare elektronische communicatiedienst door een storing in ons netwerk meer dan 12 uren achter elkaar niet kunnen gebruiken? Dan heb je aanspraak op een wettelijke vergoeding. De wettelijke vergoeding is minimaal een dertigste deel van de maandelijkse vaste vergoeding die je aan ons betaalt per 24 uur. Of, als er geen vaste vergoedingen zijn, minimaal € 0,50 per 24 uur. De minimale vergoeding is in alle gevallen € 1,00. We zijn niet verplicht om een vergoeding uit te keren als de storing het gevolg is van een overstrooming, terroristische aanslag of oorlog. Meer informatie over het recht op een vergoeding en hoe je om een vergoeding kan vragen, vind je op onze website, als je zoekt op 'vergoeding storing'. Of dat de storing is ontstaan door jou, door iets waar je iets aan had kunnen doen of door iets wat toch voor jouw rekening komt? Dan kunnen we de kosten bij je in rekening brengen.

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

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

We doen ons best om wijzigingen door te voeren zonder dat dat gevolgen heeft voor de dienst en de door jou gebruikte apparaten. Als dat niet kan en als we voorzien dat de wijziging gevolgen voor je heeft, laten we je 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 je dat zo snel mogelijk weten. Je hoort het in ieder geval 1 maand van tevoren. Denken we dat een wijziging grote gevolgen voor je kan hebben? Dan nemen we, als dat kan, een langere termijn. We laten je dan minimaal 3 maanden van tevoren weten dat we met de dienst stoppen. Als dat kan, bieden we je een vervangende dienst. Je overeenkomst met ons eindigt uiterlijk op de datum waarop we met de dienst stoppen.

7 Wat je moet weten als je de dienst gebruikt

7.1 Jij bent verantwoordelijk voor het gebruik van je dienst

Als je een dienst van ons afneemt, ben jij verantwoordelijk voor het gebruik. Ook als iemand anders je dienst gebruikt en je dat niet weet of er geen toestemming voor hebt gegeven. Alle kosten door het gebruik van je dienst betaalt jij.

Gebruik je eigen apparatuur om verbinding te maken met ons netwerk of gebruik te maken van onze (telecommunicatie)diensten, zoals telefonie, internet en tv? Dan moet je ervoor zorgen dat deze apparatuur voldoet aan de technische specificaties die wij publiceren op onze website. Deze kan je vinden door te zoeken op 'eigen apparatuur'.

Heeft het elektronisch communicatieverkeer er last van dat je de dienst gebruikt? Of van apparaten die je hebt aangesloten en die niet door ons geleverd zijn maar door jou uitgekozen? Bijvoorbeeld omdat je apparaten storing veroorzaken, de veiligheid van ons netwerk in gevaar raakt of andere gebruikers van ons netwerk hinder ervaren? Dan hebben wij het recht om je (tijdelijk) af te sluiten van ons netwerk en de dienst (tijdelijk) stop te zetten. Hierbij volgen we de wettelijke regels die daarop van toepassing zijn. Ook ben je dan verplicht om de instructies op te volgen die we jou geven. Als die instructies financiële gevolgen hebben, moet je die accepteren.

7.2 Gedragsregels waar je je aan moet houden

Het is belangrijk dat je je 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 je onze diensten alleen op die manier gebruikt.
- Je mag alleen apparaten aansluiten die voldoen aan de wettelijke vereisten die voor apparaten gelden. Bijvoorbeeld eisen op het gebied van veiligheid. Eigen apparatuur die je gebruikt om verbinding te maken met ons netwerk moet ook voldoen aan de specificaties die gepubliceerd zijn op onze website. Zo breng je de werking van ons netwerk niet in gevaar.
- We vertrouwen erop dat jij en onze medewerkers elkaar altijd met respect behandelen
- We vertrouwen erop dat je de dienst niet gebruikt op een manier die strafbaar is of onrechtmatig tegenover ons en/of een andere persoon of ander bedrijf. Strafbaar en/of onrechtmatig gebruik zijn in ieder geval:
 - Versturen van spam
 - Openbaar maken of verspreiden van kinderporno of andere strafbare porno
 - Verspreiden van (computer)virusen of andere bestanden die de (goede) werking van onze software of die van anderen kunnen beschadigen
 - Bedreigen van personen
 - Illegaal downloaden
 - Zonder toestemming het adres van iemand gebruiken waardoor het lijkt alsof diegene de afzender van een bepaald bericht is
 - 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
 - Je nummer gebruiken op een manier die in strijd is met de wettelijke regels die voor het gebruik van nummers gelden

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

8 Onrechtmatige informatie op internet of telefonische overlast melden

8.1 Onrechtmatige informatie op internet

Zie je onrechtmatige of strafbare informatie op internet? Dan kan je dat bij ons melden. Als iemand anders een klacht heeft over onrechtmatige of strafbare informatie die jij 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, jouw naam, adres en woonplaats aan anderen geven. Je vindt de gedragscode op onze website.

8.2 Telefonische overlast

Als iemand jou telefonisch lastigvalt, kan je dat bij ons melden. Val jij iemand anders telefonisch lastig? Dan kan die ander dat bij ons melden. Deze meldingen behandelen we volgens de procedure die op onze website staat. Je vindt deze procedure als je 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 je bij ons afneemt, moet je de vastgestelde tarieven betalen. Onze tarieven vind je bij de overeenkomst en op onze website, als je zoekt op 'tarieven'.

De tarieven kunnen bestaan uit de volgende bedragen:

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

Bij het vaststellen van de bedragen die je aan ons moet betalen, zijn onze gegevens beslissend, tenzij je aantoont dat onze gegevens niet kloppen. Bij het vaststellen van deze gegevens zijn we zorgvuldig, zoals je van ons kan verwachten.

We hebben het recht om op de hieronder staande manier onze tarieven jaarlijks aan te passen als gevolg van inflatie.

- a. We kunnen de tarieven aanpassen ("indexeren") met ten hoogste de Consumentenprijsindex ("CPI"), jaarmutatie CPI, zoals die gepubliceerd wordt door het Centraal Bureau voor de Statistiek ("CBS"). Bijvoorbeeld: als de CPI over een bepaald kalenderjaar 4% is, dan worden de tarieven verhoogd met maximaal 4%.
- b. We gebruiken daarvoor het laatst gepubliceerde jaarmutatiecijfer CPI dat betrekking heeft op een geheel kalenderjaar en dus niet een specifiek maandcijfer.
- c. De indexatie geldt alleen voor jou als je overeenkomst op het moment van indexeren langer dan 3 maanden geleden is ingegaan.
- d. Het moment waarop we onze tarieven kunnen indexeren verschilt afhankelijk van de soort dienst die je bij ons afneemt:
 - Als we de tarieven voor mobiele diensten aanpassen doen we dit per 1 oktober. Met mobiele diensten bedoelen we telecommunicatiediensten die geleverd worden over ons mobiele netwerk en die geschikt zijn om buitenshuis of onderweg te gebruiken. Bijvoorbeeld mobiele abonnementen met internet en/of telefonie en sms, of Prepaid mobiel.
 - Als we de tarieven voor andere diensten aanpassen doen we dit per 1 juli. Dit geldt onder andere voor vaste telefonie, vast internet, tv, Digtente en draadloos internet bedoeld voor thuis die al dan niet buitenshuis of onderweg te gebruiken is, zoals Sneller Internet Buitengebied.

Als we een inflatiecorrectie doorvoeren, laten we je dat minimaal 1 maand van tevoren weten.

9.2 Als je abonnement start tussen 2 factuurperiodes

Een factuurperiode bij KPN duurt een maand en kan op elke dag van de maand starten. Start je abonnement tijdens een factuurperiode, dan brengen we niet de volledige factuurperiode in rekening maar alleen dat deel van de factuurperiode dat je aansluiting is geactiveerd.

Bijvoorbeeld: de aansluiting voor je abonnement wordt geactiveerd op de 16e van de maand terwijl de factuurperiode van de 1e tot de laatste dag van de maand loopt. Dan betaal je voor die maand alleen voor de periode tussen de 16e van de ene maand en de 1e van de volgende maand.

9.3 Vergoeding voor diensten van andere bedrijven

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

10 Zo betaal je

10.1 De factuur

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

10.2 Incasso

Het bedrag dat je ons moet betalen, schrijven we van je rekening af via automatische incasso. Tenzij we iets anders met je hebben afgesproken. Op de factuur zie je op welke datum we het factuurbedrag afschrijven. We kunnen vragen dat je eenmalige vergoedingen en abonnementsgeld vooruitbetaalt. In bijzondere gevallen kunnen we tussentijds bedragen in rekening brengen. Bijvoorbeeld als je 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 je niet op tijd betaalt

Als de betalingstermijn voorbij is en je niet hebt betaald, krijg je een betalingsherinnering. Heb je niet betaald als de termijn in die betalingsherinnering voorbij is? Dan kunnen we de dienst uitzetten zoals bepaald in artikel 11 hieronder. We kunnen je dan ook de wettelijke rente en buitengerechtigde incassokosten in rekening brengen. Daarbij zullen wij ons houden aan de limieten zoals neergelegd in het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten en het Besluit vaststelling wettelijke rente.

10.5 Als je het niet eens bent met de factuur

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

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

10.6 Als we twifelen of je kan betalen

Als we goede redenen hebben om te twifelen of je jouw (toekomstige) facturen betaalt, kunnen we je vragen om zekerheid te geven. Dat betekent dat we je bijvoorbeeld kunnen vragen om een borgstelling, waarborgsom of bankgarantie. Een goede reden is bijvoorbeeld dat je eerdere facturen niet hebt betaald. Of als je in een beperkte periode bovengemiddeld veel moet betalen voor het gebruik van een dienst. Vragen we daar om, dan ben je 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 vind je in deze voorwaarden in het hoofdstuk 'Alles over je Prepaid mobiel'.

11 Tijdelijk stoppen van de dienstverlening

Houd je je niet aan de overeenkomst? Dan hebben we op grond van de wet het recht om de dienst op te schorten, totdat je jouw verplichtingen uit de overeenkomst volledig bent nagekomen. We doen dat alleen als we daarvoor goede redenen hebben en in overeenstemming met de hiervoor geldende wettelijke bepalingen.

12 Wijziging van je overeenkomst

12.1 Wijzigen door ons

We kunnen de overeenkomst, waaronder de voorwaarden en de tarieven, wijzigen indien zich één of meer van de volgende objectief vaststelbare omstandigheden voordoen:

- wijzigingen in wet- of regelgeving of bindende aanwijzingen van toezichthouders;
- technologische, veiligheids- of operationele redenen die aanpassing van onze netwerken, systemen of gebruikte technologie noodzakelijk maken;
- substantiële wijzigingen in externe kostenfactoren, waaronder inkoopkosten, energieprijzen, loonkosten, die invloed hebben op de kosten van onze dienstverlening;
- marktomstandigheden of ontwikkelingen waardoor bepaalde diensten, functionaliteiten of technologieën niet langer op redelijke wijze in stand kunnen worden gehouden; en/of
- beëindiging of vervanging van diensten of onderdelen daarvan wegens geringe afname, technische veroudering, of het vervallen van toelevering door derden.

Als we een wijziging doorvoeren, laten we je dat minimaal 1 maand van tevoren weten. We vertellen je ook welke redenen we voor de wijziging hebben en of je de overeenkomst door de wijziging (kosteloos) tussentijds kan opzeggen. Of je de overeenkomst door een wijziging (tussentijds) kan opzeggen vind je bovendien hieronder in artikel 12.3.

12.2 Tariefswijziging

Indien wij op grond van artikel 12.1 een wijziging doorvoeren die resulteert in een verhoging van de tarieven, zal deze verhoging per kalenderjaar nooit meer bedragen dan in totaal 5% van de vaste maandelijkse tarieven voor de betreffende dienst, of € 3,00 per maand indien dit bedrag hoger is. Een tariefverhoging die het gevolg is van inflatie, zoals bedoeld in artikel 9.1, wordt hierbij niet meegerekend.

12.3 (Tussentijds) opzeggen als je het niet eens bent met een wijziging

Wijzigen we iets aan de overeenkomst, waaronder de voorwaarden of de tarieven, en ben je het niet eens met zo'n wijziging? Dan kan je de overeenkomst kosteloos tussentijds opzeggen, tenzij:

- De wijziging aantoonbaar in jouw voordeel is of het gaat om de wijziging van een neutraal beding (d.w.z. een beding dat niet in jouw voordeel of nadeel is, bijvoorbeeld een wijziging van ons vestigingsadres of van onze contactgegevens)
- Je de wijziging kan weigeren
- Het gaat om een periodieke aanpassing van de tarieven als gevolg van inflatie zoals bedoeld in artikel 9.1 hierboven
- Het gaat om een wijziging in verband met een door de overheid vastgestelde wet, regeling of maatregel

Je kan de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de wijziging wordt aangekondigd. Je opzegging moet binnen de opzegtermijn zoals vermeld in de aankondiging door ons zijn ontvangen. De manieren waarop je kan opzeggen vind je hieronder in artikel 13.2.

12.4 Zelf je abonnement wijzigen

Tijdens de minimumduur van je overeenkomst kan je je abonnement alleen wijzigen met onze toestemming.

12.5 Verhuizen

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

13 Beëindigen van de overeenkomst

13.1 Opzeggen bij of na de minimumduur van je abonnement

Je kan aan het einde van de minimumduur van de overeenkomst je abonnement opzeggen. Je moet daarbij rekening houden met de opzegtermijn. Die is bij een abonnement 1 maand. Loopt de minimumduur van je abonnement bijvoorbeeld op 1 november af, dan moet je uiterlijk 1 oktober opzeggen. Doe je dit niet dan loopt de overeenkomst door. Je kan dan maandelijks opzeggen.

Prepaid mobiel kan je altijd opzeggen.

13.2 Wanneer kan je de overeenkomst tussentijds beëindigen?

Je kan de overeenkomst in de volgende gevallen kosteloos tussentijds opzeggen:

- Als we iets aan de overeenkomst, waaronder de voorwaarden of de tarieven, wijzigen en je de overeenkomst kan opzeggen volgens artikel 12.3 hierboven.
- Als je een openbare elektronische communicatie dienst, zoals internet of (mobiele) telefonie, afneemt en de daadwerkelijke kwaliteit van de diensten voortdurend afwijkt van wat met jou is afgesproken
- Als je verhuist naar een plaats waar we de dienst of een vergelijkbare dienst niet kunnen leveren en wel met een opzegtermijn van 1 maand
- Bij overlijden

Als je opzegt, vervallen op de einddatum van de overeenkomst alle tegoeden die je misschien nog hebt. Bijvoorbeeld je bundeltegoed. Opzeggen kan schriftelijk, online, in de winkel en via de klantenservice.

Je kan de overeenkomst op grond van de wet ontbinden als we onze verplichtingen niet nakomen, tenzij de niet-nakoming niet ernstig genoeg is om de ontbinding te rechtvaardigen.

13.3 Overstappen naar een andere aanbieder

Stap je over naar een andere aanbieder en wil je je telefoonnummer meenemen? Dat kan als de aanbieder waarnaar je wil overstappen nummerbehoud aanbiedt voor de dienst waarmee je overstapt.

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

Als je overstapt of je overeenkomst beëindigt tijdens de minimumduur van je overeenkomst kunnen we de abonnementskosten over de resterende looptijd van je overeenkomst in rekening brengen.

13.4 Overstappen naar ons

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

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

Meer informatie over nummerbehoud en overstappen vind je op onze website, als je zoekt op 'nummerbehoud' of 'overstappen'.

13.5 Wanneer kunnen wij de overeenkomst beëindigen?

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

We kunnen de overeenkomst tussentijds opzeggen als:

- Je failliet gaat of surseance van betaling voor je is aangevraagd
- Voor jou de toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is aangevraagd
- Je handelingsonbekwaam bent, onder bewind bent gesteld of op een andere manier niet zelf meer je geld mag beheren

We kunnen de overeenkomst ontbinden als je je verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt, tenzij de niet-nakoming niet ernstig genoeg is om de ontbinding te rechtvaardigen. Ontbinden we je overeenkomst tussentijds omdat je je verplichtingen niet nakomt, dan hebben we het recht een vergoeding bij je in rekening te brengen ter hoogte van 50% van de abonnementskosten voor de resterende duur van de overeenkomst. Wij mogen dit bedrag direct bij je in rekening brengen.

14 Zo is onze en jouw aansprakelijkheid geregeld

14.1 Aansprakelijkheid bij privégebruik (consumenten)

Ben je consument en gebruik je onze dienst(en) niet in de uitoefening van een beroep of bedrijf? Dan zijn wij op grond van de wet aansprakelijk voor schade die jij lijdt als gevolg van een tekortkoming in de overeenkomst door ons, tenzij deze tekortkoming niet aan ons kan worden toegerekend.

14.2 Aansprakelijkheid bij bedrijfsmatig gebruik

Gebruik je onze dienst(en) in de uitoefening van je beroep of bedrijf? Dan geldt dat onze aansprakelijkheid beperkt is tot vergoeding van directe schade, tot maximaal het totaal van de door jou betaalde vergoedingen voor onze diensten in de 12 maanden vóór de schadeveroorzakende gebeurtenis, met een maximum van € 5.000 per gebeurtenis.

Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade, waaronder:

- gederfde winst;
- gemiste besparingen;
- bedrijfsschade, zoals stilstand of verlies van data;
- schade door gemiste omzet of contracten; en
- vorderingen van derden die verband houden met je zakelijke activiteiten.

In de volgende situaties aanvaarden wij, in afwijking van het voorgaande, volledige aansprakelijkheid:

- schade door opzet of bewuste roekeloosheid van KPN of haar leidinggevendens;
- schade door overlijden of letsel; en
- wanneer wij aansprakelijk zijn op grond van artikel 6:185 e.v. BW (productaansprakelijkheid).

14.3 Wat je moet doen bij schade?

Informeer ons zo snel mogelijk als je schade lijdt waarvan je vindt dat wij ervoor aansprakelijk zijn. Voor consumenten geldt dat een melding in elk geval tijdig is als deze binnen twee maanden na ontdekking is gedaan. Een latere melding beperkt onze aansprakelijkheid als wij daardoor in onze belangen zijn geschaad.

15 Overmacht

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

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

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

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

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

16 Contractovername

Je kan je overeenkomst en de rechten en verplichtingen daaruit alleen door iemand laten overnemen als we je daarvoor schriftelijk toestemming hebben gegeven. We kunnen voorwaarden aan die toestemming verbinden.

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

17 Als je een klacht hebt

Ben je consument? Dan kan je een klacht over hoe de overeenkomst tot stand komt of uitgevoerd wordt indienen bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten. Dat kan je alleen doen binnen 12 maanden nadat het meningsverschil is ontstaan. Voordat je naar de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten gaat, moet je eerst je klacht bij ons indienen. Hoe je dat doet, vind je op onze website als je zoekt op 'klacht'. Als je niet eerst je klacht bij ons meldt, neemt de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten je klacht niet in behandeling.

We kunnen een geschil alleen bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten aanbrengen als je hebt aangegeven dat je dat goed vindt.

De Geschillencommissie Telecommunicatiediensten behandelt meningsverschillen volgens een reglement. Als je daarom vraagt, krijg je dat reglement toegestuurd.

De beslissingen van de Geschillencommissie gelden als bindend advies. Dat betekent dat je niet in hoger beroep kan gaan tegen een beslissing van de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten. Wel kan je het bindend advies achteraf laten toetsen door de rechter. Als je een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten betaal je daar een vergoeding voor.

Je kan contact opnemen met de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten via Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Meer informatie kan je vinden op degeschillencommissie.nl.

Je kan geschillen ook voorleggen aan de rechter. Het is aan jou of je voor de Geschillencommissie of voor de rechter kiest.

18 Zo is je privacy geregeld

We verwerken je gegevens om onze diensten te kunnen leveren. Bijvoorbeeld je persoons-, verkeers- en locatiegegevens. We houden ons daarbij aan de toepasselijke (privacy) wet- en regelgeving. Hoe we je gegevens verwerken en beschermen en welke keuzes jij daarin kan maken, staat in ons privacy statement. Je vindt het privacy statement op onze website via kpn.com/privacy We kunnen het privacy statement aanpassen als er nieuwe ontwikkelingen zijn. We raden je aan het privacy statement regelmatig te lezen.

19 Veiligheid van je diensten

19.1 Wat doen wij voor je veiligheid?

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

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

We filteren e-mailberichten op spam en virussen. Als we een reden hebben om aan te nemen dat een voor jou 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 jou 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.

Neem je een dienst van ons af? Dan stem je ermee in dat we software gebruiken waarmee we voor jou bestemde e-mailberichten filteren op spam en virussen.

19.2 Wat kan je zelf doen?

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

Hieronder zie je een overzicht van de bekendste veiligheids- en beveiligingsrisico's van (je toegang tot) internet:

- **Spam:** binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van grote hoeveelheden ongevraagde berichten
- **Botnet, zombie:** je smartphone, computer, laptop of tablet wordt gekaapt door een niet-geautoriseerde gebruiker
- **Phishing:** binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software om je persoonlijke gegevens te achterhalen. Bijvoorbeeld je bankgegevens, pincode of inlognaam.
- **Spyware:** binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software om je (internetgedrag) te bespioneren
- **Trojans en andere malware:** binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software die bedoeld is om je 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 jou gedaan zijn. Of waardoor andere gebruikers mogelijk toegang krijgen tot je computer, laptop of tablet.
- **Identiteitskaping:** gebruik door anderen van je identiteit omdat bijvoorbeeld je 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.

20 Als je apparatuur van ons huurt of leent

20.1 Gebruik van gehuurde of geleende apparatuur

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

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

Reparaties aan apparaten mogen alleen worden uitgevoerd door ons of een door ons ingeschakeld bedrijf. Is een reparatie nodig omdat je je niet hebt gehouden aan onze regels? Dan betaal je 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 je ons dat direct laten weten. Je moet die ander ook direct laten weten dat de apparaten ons eigendom zijn.

20.2 Gehuurde of geleende apparatuur teruggeven bij beëindiging van je abonnement

Is je overeenkomst beëindigd? Dan moet je de gehuurde of geleende apparaten binnen een maand onbeschadigd aan ons teruggeven. Hoe je apparatuur terugstuurt, vind je op de website als je zoekt op 'apparatuur terugsturen'. Stuur je de apparatuur niet terug, dan kunnen we je de maandelijkse huurkosten in rekening brengen totdat je de apparatuur alsnog hebt teruggestuurd. Heb je de apparaten 1 maand na beëindiging van de overeenkomst niet teruggestuurd? Dan kunnen we de vervangingswaarde in rekening brengen.

Als we je apparaten geven, kunnen we een waarborgsom vragen. Hebben we de apparaten na het einde van je overeenkomst onbeschadigd teruggekregen? Dan storten we de door jou 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.

21 Overige bepalingen

21.1 Als een bepaling niet geldig is

Indien blijkt dat een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden helemaal of gedeeltelijk in strijd is met de wet of om een andere reden niet geldig is, dan blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden gewoon gelden.

De ongeldige bepaling vervangen we, indien je de dienst gebruikt in de uitoefening van je beroep of bedrijf, door een nieuwe bepaling die qua bedoeling zo goed mogelijk aansluit bij wat oorspronkelijk was bedoeld.

21.2 Toepasselijk recht

Op jouw overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

Informatie over je vaste aansluiting (telefoon, internet en tv)

22 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 je aanvraag lees je hier meer over. Voordat we een dienst over een vaste aansluiting kunnen leveren, hebben we soms je medewerking nodig. Bijvoorbeeld omdat we toegang nodig hebben tot de locatie waar we de aansluiting moeten installeren.

Je bent verplicht om mee te werken. Als we de dienst niet (op tijd) kunnen leveren omdat je niet of niet genoeg hebt meegewerkt, betaal je de vertraging. In dat geval betaal je de abonnementskosten vanaf de datum waarop de dienst eigenlijk had moeten werken als je wel had meegewerkt.

23 Aansluitkosten

Als we een dienst over een vaste aansluiting leveren, kunnen we aansluitkosten rekenen. Dat is een standaardvergoeding die je op onze website vindt, als je zoekt op 'tarieven'. Wat het bedrag aan aansluitkosten is, kan per dienst verschillen. Moeten we hoge kosten maken om de dienst te leveren? En liggen die kosten ver boven het gemiddelde? Dan kunnen we een hogere vergoeding rekenen. We laten je dat van tevoren weten.

Informatie over je mobiele aansluiting

24 Specifieke eigenschappen van mobiele telecommunicatie

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

Bij mobiele telecommunicatie is het opbouwen van een verbinding en de kwaliteit van een verbinding niet overal en altijd hetzelfde. De verschillen komen onder andere door de gebruikte mobiele apparaten en de radiobedekking van het gebruikte mobiele netwerk. Die radiobedekking kan beïnvloed worden door onder andere de locatie of de aanwezigheid in of van een gebouw. Verder zijn de hoeveelheid telecommunicatieverkeer en de atmosferische omstandigheden van invloed.

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

25 Je SIM-kaart of e-sim

25.1 Gebruik van je SIM-kaart

Je krijgt een SIM-kaart als je die nodig hebt voor het gebruik van de dienst. De SIM-kaart blijft van ons. Wijzigen we de technische eigenschappen van je SIM-kaart? Of is je SIM-kaart verouderd? Dan kunnen we je SIM-kaart omruilen. Ook kunnen we de technische eigenschappen of instellingen van je 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.

Je moet de SIM-kaart zo goed mogelijk beschermen tegen onbevoegd gebruik, diefstal of beschadiging.

De beveiligingscodes van de SIM-kaart moet je geheimhouden. Je mag deze niet op of in de buurt van de SIM-kaart bewaren. Zodra je overeenkomst voor een mobiele dienst eindigt, moet je ervoor zorgen dat de SIM-kaart onbruikbaar wordt. Bijvoorbeeld door de SIM-kaart door te knippen.

25.2 SIM-kaart blokkeren bij diefstal of vermissing

Bij diefstal, vermissing of als je denkt dat iemand zonder jouw toestemming je SIM-kaart of de beveiligingscodes heeft gebruikt, kan je ons vragen jouw abonnement te blokkeren. Dat kan 7 dagen per week. We blokkeren je abonnement dan zo snel mogelijk. Tot je SIM-kaart is geblokkeerd, moet jij de kosten van het gebruik van je aansluiting betalen. Over de periode dat je abonnement geblokkeerd is, betaal je geen kosten voor het gebruik van je aansluiting, maar wel abonnementskosten.

Een mobiele Prepaid dienst kan niet worden geblokkeerd. Je kan 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 je dienst verloren gaan.

25.3 Gebruik van je e-sim

Als we je in plaats van een SIM-kaart een e-sim aanbieden gelden de volgende regels. Een e-sim is een digitale SIM-kaart die op je toestel moet worden gedownload. Je moet de e-sim zelf downloaden en activeren op je telefoon. Hiervoor heb je een internetverbinding nodig. De e-sim kan alleen worden gebruikt op een voor e-sim geschikt toestel. De e-sim bevat een profiel waarmee je van ons netwerk gebruik kan maken. Het e-simprofiel blijft van ons en je mag het profiel niet aanpassen.

Bij het gebruik van een e-sim gelden beperkingen. Je kan de e-sim niet op meerdere toestellen of apparaten gebruiken. Ook kan je geen gebruikmaken van duo sim. Dit betekent dat je je telefoonnummer niet op meerdere toestellen kan gebruiken.

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

25.4 E-sim blokkeren bij diefstal of vermissing van je toestel

Is je toestel of apparaat met e-sim gestolen, vermist of vermoed je misbruik? Meld dit dan spoedig bij ons. We blokkeren je abonnement dan zo snel mogelijk. Tot je e-sim is geblokkeerd, moet je de verbruikskosten betalen. Over de periode dat je abonnement geblokkeerd is, betaal je geen verbruikskosten, maar wel abonnementskosten. Een mobiele Prepaid dienst kan niet worden geblokkeerd.

Je kan 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 je dienst verloren gaan.

25.5 Als je je e-sim verwijderd of deactiveert

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

26 Je mobiel gebruiken in het buitenland

26.1 Gebruik in het buitenland (roaming)

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

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

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

26.2 Roam Like Home

In de meeste landen in Europa betaal je 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. Je betaalt alleen hetzelfde tarief als je kan laten zien dat je in Nederland woont of wanneer je een duurzame band met Nederland hebt. Bijvoorbeeld omdat je in Nederland werkt of een bedrijf hebt. Of als je een opleiding in Nederland volgt.

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

Heb je al een abonnement waarbij je de 'Roam Like Home'-tarieven gebruikt? Dan kunnen we af en toe controleren of je nog steeds een duurzame band hebt met Nederland. Bijvoorbeeld door te kijken naar het bel-, sms- of internetgebruik in de EU. Twijfelen we of je nog aan de voorwaarden voldoet? Dan laten we dat aan je weten. Je kan dan binnen 2 weken je gedragspatroon aanpassen. Of je kan ons op een andere manier laten zien dat je 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 vind je op onze website, als je zoekt op 'roaming'.

27 Je Prepaid mobiel

27.1 Duur van de prepaid overeenkomst

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

27.2 Prepaid tegoed opwaarderen

Heb je Prepaid mobiel van ons? Dan bieden we je 1 of meer mogelijkheden om je Prepaid tegoed op te waarderen. We kunnen de bedragen vaststellen waarmee je jouw tegoed kan 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 opwaardebedragen wijzigen. Dit laten we je minimaal een maand van tevoren weten.

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

27.3 Betalen met Prepaid tegoed

Als je de Prepaid mobiel gebruikt, betaal je daarvoor met je Prepaid tegoed. Bij het op- en afwaarderen van je 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.

Je kan Prepaid tegoed alleen gebruiken voor de diensten die we aangeven. Als je niet genoeg tegoed hebt, kan je de dienst niet gebruiken.

27.4 Geldigheid Prepaid tegoed

Prepaid tegoed is beperkt geldig. De geldigheidsduur van het tegoed staat vermeld in de overeenkomst. Meer informatie vind je op onze website als je zoekt op Prepaid. Je kan bij ons opvragen wat de hoogte van jouw Prepaid tegoed is en hoe lang het nog geldig is.

27.5 Beëindiging van de prepaid overeenkomst

Je kan de overeenkomst voor Prepaid mobiel altijd opzeggen zonder dat een opzegtermijn geldt.

Je prepaid overeenkomst eindigt automatisch als je Prepaid tegoed is vervallen. We kunnen een aanvullende periode aangeven waarin je jouw Prepaid tegoed alsnog kan opwaarderen. In dat geval eindigt je overeenkomst pas na die termijn.

Stap je over naar een andere aanbieder? Dan betalen we Prepaid tegoed terug als je daarom vraagt. In andere gevallen betalen we Prepaid tegoed niet terug tijdens of na de looptijd van de overeenkomst, tenzij we uitdrukkelijk anders aangeven.

Vertrouwelijkheid

Dit document bevat vertrouwelijke informatie van KPN. Dit document, of onderdeel ervan, mag niet buiten je organisatie verspreid worden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van KPN.

Copyright

Niets uit dit document mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van KPN verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, offset, fotokopie of microfilm of in enige digitale, elektronische, optische of andere vorm of (en dit geldt zo nodig in aanvulling op het auteursrecht) gereproduceerd worden ten behoeve van een onderneming, organisatie of instelling of voor eigen oefening, studie of gebruik.

Wijzigingen en zetfouten voorbehouden.