



Algemene voorwaarden voor vaste telecommunicatie / internet /
connectiviteit diensten QuConsult B.V.



Inhoudspagina

Inhoud

Algemene voorwaarden voor vaste telecommunicatiediensten QuConsult B.V.	1
Inhoudspagina	2
Informatie die geldt voor iedere dienst die u van ons afneemt.....	4
1 Als u een overeenkomst met ons wilt sluiten.....	4
1.1 Hoe sluit u een overeenkomst met ons?	4
1.2 Uw identificatie	4
1.3 Risicobeoordeling en zekerheid	4
1.4 Wanneer kunnen we uw aanvraag weigeren?.....	4
2 Wanneer werkt de dienst?	5
3 Hoe lang loopt uw overeenkomst?	5
4 Alles over beschikbaarheid, onderhoud en storingen.....	5
4.1 Beschikbaarheid en werking van de dienst.....	5
4.2 Een storing	5
4.3 Wettelijke vergoeding na een storing.....	6
5 Als we iets veranderen aan een dienst of aan het netwerk	6
6 Wat u moet weten als u de dienst gebruikt	6
6.1 U bent verantwoordelijk voor het gebruik van uw dienst	6
6.2 Gedragsregels waar u zich aan moet houden	7
7 Veiligheid van uw diensten.....	7
7.1 Wat doen wij voor uw veiligheid?	7
7.2 Wat kunt u zelf doen?.....	9
8 Tarieven en vergoedingen	10
8.1 Onze tarieven	10
4.6 Als uw abonnement start tussen 2 factuurperiodes	10
9 Zo betaalt u	11
9.1 De factuur.....	11
9.2 Incasso	11
9.3 Betalingstermijn	11
9.4 Als u niet op tijd betaalt.....	11
9.5 Als u het niet eens bent met de factuur	11



9.6	Als we twijfelen of u kunt betalen	11
10	Tijdelijk stoppen van de dienstverlening	12
11	Wijziging van uw overeenkomst	12
11.1	Wijzigen door ons	12
11.2	Opzeggen of beëindigen van uw abonnement	12
11.3	Opzeggen bij of na de minimumduur van uw abonnement	12
11.5	(Tussentijds) opzeggen als u het niet eens bent met een wijziging	12
11.6	Wanneer kunnen wij de overeenkomst beëindigen?.....	13
12	Zo is onze en uw aansprakelijkheid geregeld.....	13
12.1	Wanneer zijn we aansprakelijk?.....	13
12.2	Wanneer zijn we niet aansprakelijk?.....	14
12.3	Wanneer bent u aansprakelijk?.....	14
12.4	Melden van schade.....	15
13	Overmacht	15



Informatie die geldt voor iedere dienst die u van ons afneemt

1 Als u een overeenkomst met ons wilt sluiten

1.1 Hoe sluit u een overeenkomst met ons?

U kunt via de QuConsult webshop een basis abonnement afsluiten, óf met een van de accountmanagers een op maat gemaakte oplossing.

Neemt u een dienst af waarvoor u een (maandelijkse) factuur van ons ontvangt? Dan sluit u een abonnement af. De overeenkomst voor een abonnement komt pas tot stand zodra we aan u hebben bevestigd dat we uw aanvraag hebben geaccepteerd.

1.2 Uw identificatie

Als u een aanvraag hebt gedaan voor een abonnement, beoordelen we die. Het kan zijn dat we bij die beoordeling uw identificatie of andere gegevens vragen die we

nodig hebben om uw aanvraag te beoordelen. Dient u een aanvraag (mede) in namens een andere persoon? Bijvoorbeeld namens iemand anders (een natuurlijk persoon) of namens een bedrijf (een rechtspersoon)? Dan moet u ook uw vertegenwoordigingsbevoegdheid aantonen. We kunnen u dan vragen om een recent uittreksel van de Kamer van Koophandel.

1.3 Risicobeoordeling en zekerheid

Nadat u een aanvraag hebt gedaan, kunnen we een risicobeoordeling uitvoeren. Dan toetsen we onder andere uw kredietwaardigheid. Als we die toets uitvoeren, gebruiken we gegevens van onszelf en van andere bedrijven.

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

1.4 Wanneer kunnen we uw aanvraag weigeren?

We kunnen uw aanvraag voor een abonnement in ieder geval weigeren als:

- Uit de risicobeoordeling blijkt dat er risico's zijn die wij niet willen accepteren
- Blijkt dat u handelingsonbekwaam bent. Of als u ons niet (op tijd) de gevraagde gegevens hebt gegeven die we nodig hebben om uw aanvraag te beoordelen
- We u vragen om zekerheid en u die niet geeft
- U een verplichting uit deze Algemene Voorwaarden niet nakomt. Of als we denken dat u zo'n verplichting niet gaat nakomen en het daardoor terecht is dat we uw aanvraag weigeren
- U verplichtingen uit eerdere overeenkomsten met ons niet bent nagekomen
- Uw aansluiting door technische of economische redenen niet mogelijk is. Bijvoorbeeld als u in een gebied woont waar we de dienst niet leveren



2 Wanneer werkt de dienst?

Nadat we de overeenkomst met u hebben gesloten, zorgen we ervoor dat de dienst zo snel mogelijk werkt. Het kan ook zijn dat we daar een later moment voor hebben afgesproken. De voorwaarden en termijnen voor levering van diensten over een vaste aansluiting vindt u in deze Algemene Voorwaarden bij het gedeelte over vaste aansluitingen.

Soms werkt de dienst al voordat we uw aanvraag hebben geaccepteerd. In dat geval gaat het om een voorwaardelijke acceptatie. We kunnen de mogelijkheden van de dienst beperken totdat we uw aanvraag definitief hebben geaccepteerd.

3 Hoe lang loopt uw overeenkomst?

De overeenkomst voor een abonnement heeft een minimumduur van een jaar, tenzij we iets anders met u afspreken. Als de minimumduur is afgelopen, wordt de overeenkomst automatisch omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd.

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

4 Alles over beschikbaarheid, onderhoud en storingen

4.1 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. U kunt dan gedurende die periode mogelijk geen gebruik maken van diensten via uw aansluiting. In dat geval heeft u mogelijk aanspraak op de wettelijk vastgestelde compensatie bij storingen. Hierover leest u hieronder meer.

Onze diensten worden geleverd met een standaard overboeking van **1:15**. Dit betekent dat de beschikbare netwerkcapaciteit gedeeld wordt met andere gebruikers, wat in uitzonderlijke gevallen van piekbelasting invloed kan hebben op de maximale snelheid of prestaties van de dienst. Heeft u specifieke eisen met betrekking tot de overboeking? Het is mogelijk om via QuConsult een contract of Service Level Agreement (SLA) af te sluiten waarin andere overboekingspercentages gelden. De voorwaarden hiervan kunt u nagaan in uw contract of SLA. Neem bij vragen of maatwerkverzoeken contact met ons op.

Als we ons netwerk onderhouden, kan het nodig zijn dat we tijdelijk (een deel van) ons elektronisch communicatienetwerk buiten gebruik stellen. Dit kan gevolgen voor u hebben, bijvoorbeeld omdat u uw dienst tijdelijk niet of niet volledig kunt gebruiken. Natuurlijk beperken we dit tot het minimum. Is het toch nodig om het netwerk buiten gebruik te stellen en heeft dit merkbare gevolgen voor u? Dan maken we dit op tijd bekend, tenzij dat niet kan.

4.2 Een storing

Merkt u dat uw dienst niet goed werkt? Meld dat dan zo snel mogelijk aan ons. Zodra storingen bij ons bekend zijn, onderzoeken we ze en proberen we ze zo snel mogelijk te verhelpen. Het kan zijn dat we uw medewerking nodig hebben bij ons storingsonderzoek. U bent dan verplicht om mee te werken.

We betalen in principe de kosten van een storingsonderzoek en het oplossen van de storing. Blijkt uit ons onderzoek dat de storing zit in apparatuur die u op ons netwerk hebt aangesloten en gaat het om apparatuur die niet door ons is geleverd maar door u zelf uitgekozen?

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

4.3 Wettelijke vergoeding na een storing

Hebt u een door ons geleverde openbare elektronische communicatiedienst door een storing in ons netwerk meer dan 12 uren achter elkaar niet kunnen gebruiken? Dan hebt u aanspraak op een wettelijke vergoeding. De wettelijke vergoeding is minimaal een dertigste deel van de maandelijkse vaste vergoeding die u 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 overstroming, terroristische aanslag of oorlog. Meer informatie over het recht op een vergoeding en hoe u om een vergoeding kunt vragen, vindt u op onze website, als u zoekt op 'vergoeding storing'. Of dat de storing is ontstaan door u, door iets waar u iets aan had kunnen doen of door iets wat toch voor uw rekening komt? Dan kunnen we de kosten bij u in rekening brengen.

5 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 u gebruikte apparaten. Als dat niet kan en als we voorzien dat de wijziging gevolgen voor u heeft, laten we u dat vooraf weten. Dat doen we zo snel mogelijk en in ieder geval een maand van tevoren.

6 Wat u moet weten als u de dienst gebruikt

6.1 U bent verantwoordelijk voor het gebruik van uw dienst

Als u een dienst van ons afneemt, bent u verantwoordelijk voor het gebruik. Ook als iemand anders uw dienst gebruikt en u dat niet weet of er geen toestemming voor heeft gegeven. Alle kosten door het gebruik van uw dienst betaalt u.



Gebruikt u eigen apparatuur om verbinding te maken met ons netwerk of gebruik te maken van onze diensten? Dan moet u ervoor zorgen dat deze apparatuur voldoet aan de technische specificaties die wij publiceren op onze website. Deze kunt u vinden door te zoeken op

‘eigen apparatuur’.

Heeft het elektronisch communicatieverkeer er last van dat u de dienst gebruikt? Of van apparaten die u heeft aangesloten en die niet door ons geleverd zijn maar door u uitgekozen? Bijvoorbeeld omdat uw 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 u (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 bent u dan verplicht om de instructies op te volgen die we u geven. Als die instructies financiële gevolgen hebben, moet u die accepteren.

6.2 Gedragsregels waar u zich aan moet houden

Het is belangrijk dat u zich aan de volgende regels houdt:

- Onze diensten zijn bestemd voor eigen, redelijk en normaal gebruik. Daarmee bedoelen we persoonlijk gebruik voor privédoeleinden. Of als het diensten zijn die gericht zijn op zakelijke klanten: voor gewoon zakelijk gebruik. We vertrouwen erop dat u onze diensten alleen op die manier gebruikt.

7 Veiligheid van uw diensten

7.1 Wat doen wij voor uw veiligheid?

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

Om de veiligheid van ons netwerk en onze klanten te beschermen kunnen we, als dat nodig is, onze dienstverlening (tijdelijk) beperken. Bijvoorbeeld als op uw apparatuur malware is geïnstalleerd of uw apparatuur door een niet-geautoriseerde gebruiker is gekaapt. We kunnen uw toegang tot internet dan beperken, zodat anderen uw internetverbinding niet kunnen misbruiken.

U kunt dan bijvoorbeeld alleen websites bezoeken die u helpen de malware te verwijderen. We kunnen ook (tijdelijk) uitgaande e-mailberichten die worden verstuurd vanaf uw internetadres blokkeren. Dat kunnen we bijvoorbeeld doen als er vanaf uw internetverbinding ongewenste e-mail wordt verstuurd of als we hierover klachten hebben ontvangen. Als we deze maatregel nemen stellen we u 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 u bedoeld e-mailbericht een spambericht is of een virus heeft, kunnen we dit bericht tijdelijk verplaatsen en/of verwijderen. We



doen ons best om alle spamberichten en virussen uit de voor u bedoelde e-mailberichten te filteren. Ook doen we ons best om alleen spamberichten of berichten met een virus te verplaatsen of te verwijderen. We kunnen niet garanderen dat alle spamberichten en virussen worden verplaatst of verwijderd. Of dat er nooit een bericht wordt verplaatst of verwijderd dat geen spambericht is of geen virus heeft.

Neemt u een dienst van ons af? Dan stemt u ermee in dat we software gebruiken waarmee we voor u bestemde e-mailberichten filteren op spam en virussen.

7.2 Wat kunt u zelf doen?

We bieden verschillende telecommunicatiediensten aan. Als u deze diensten gebruikt, kunnen daar soms veiligheidsrisico's aan zitten. Bijvoorbeeld vanwege de

beveiliging van de apparatuur die u gebruikt. Een actueel overzicht van bijzondere risico's en adviezen om die risico's te beperken vindt u op onze website. U bepaalt zelf of u wel of niet iets met deze adviezen doet.

Hieronder ziet u een overzicht van de bekendste

veiligheids- en beveiligingsrisico's van (uw toegang tot) internet:

- Spam: binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van grote hoeveelheden ongevraagde berichten
- Botnet, zombie: uw smartphone, computer, laptop of tablet wordt gekaapt door een niet-geautoriseerde gebruiker
- Phishing: binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software om uw persoonlijke gegevens te achterhalen. Bijvoorbeeld uw bankgegevens, pincode of inlognaam.
- Spyware: binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software om uw (internetgedrag) te bespioneren
- Trojans en andere malware: binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software die bedoeld is om uw smartphone, computer, laptop of tablet zo te verstoren dat gegevens verloren gaan of voor anderen openbaar worden
- Beveiliging draadloze router: ongewenst medegebruik van draadloze internetverbinding door andere gebruikers.
- Daardoor kunnen mogelijk strafbare of andere ongewenste activiteiten over die verbinding door u gedaan zijn. Of waardoor andere gebruikers mogelijk toegang krijgen tot uw computer, laptop of tablet.
- Identiteitskaping: gebruik door anderen van uw identiteit omdat bijvoorbeeld uw wachtwoord, e-mailadres, naam, adres, woonplaats of geboortedatum bekend worden
- Ongewenste websites: bereikbaar zijn of (ongevraagd) geconfronteerd worden met ongewenste websites. Bijvoorbeeld websites die niet geschikt zijn voor kinderen.
- U mag alleen apparaten aansluiten die voldoen aan de wettelijke vereisten die voor apparaten gelden.
Bijvoorbeeld eisen op het gebied van veiligheid. Eigen apparatuur die u gebruikt om verbinding te maken met ons netwerk moet ook voldoen aan de specificaties die gepubliceerd zijn op onze website. Zo brengt u de werking van ons netwerk niet in gevaar.
- We vertrouwen erop dat u en onze medewerkers elkaar altijd met respect behandelen
- We vertrouwen erop dat u de dienst niet gebruikt op een manier die strafbaar is of onrechtmatig tegenover ons en/ of een 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)virussen of andere bestanden die de (goede) werking van onze software of die van anderen kunnen beschadigen

- Bedreigen van personen
- Illegaal downloaden
- Zonder toestemming het adres van iemand gebruiken waardoor het lijkt alsof u de afzender van een bepaald bericht bent
- Iemand anders lastigvallen of inbreuk maken op de rechten en het persoonlijk leven van iemand anders
- Storingen of overlast veroorzaken
- Hacken
- Inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van ons en/of derden
- Uw nummer gebruiken op een manier die in strijd is met de wettelijke regels die voor het gebruik van nummers gelden

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

8 Tarieven en vergoedingen

8.1 Onze tarieven

Voor de diensten die u bij ons afneemt, moet u de vastgestelde tarieven betalen.

De tarieven kunnen bestaan uit de volgende bedragen:

- Een eenmalig bedrag, bijvoorbeeld aansluitkosten of activatiekosten
- Een bedrag dat u periodiek betaalt, vaak per maand, bijvoorbeeld abonnementsgeld
- Vergoedingen voor het gebruik van de dienst, bijvoorbeeld als u extra diensten afsluit op uw abonnement

Bij het vaststellen van de bedragen die u aan ons moet betalen, zijn onze gegevens beslissend, tenzij u aantoont dat onze gegevens niet kloppen. Bij het vaststellen van deze gegevens zijn we zo zorgvuldig als u van ons kunt verwachten.

We hebben het recht om onze tarieven jaarlijks te indexeren met ten hoogste de CBS Consumentenprijsindex. Daarin wordt bekendgemaakt met welk percentage de prijzen stijgen.

De periode waarover en het moment waarop we onze tarieven kunnen indexeren verschilt afhankelijk van de soort dienst die u bij ons afneemt.

Als we de tarieven voor andere diensten indexeren doen we dit per 1 juli. De prijsindex berekenen we over de afgelopen periode 1 januari t/m 31 december. Dit geldt voor vaste verbinding. De indexering geldt alleen voor u als u op het moment van indexeren langer dan 3 maanden klant bent.

Als de CBS Consumentenprijsindex negatief is zullen de prijzen niet worden aangepast.

4.6 Als uw abonnement start tussen 2 factuurperiodes

We hebben vaste factuurperiodes. Ligt het moment van aansluiting tussen 2 factuurperiodes? Dan brengen we voor elke dag 1/30e deel van het maandbedrag in rekening. Uw bundeltegoed berekenen we door te kijken naar hoeveel dagen er zitten tussen het moment dat we u aansluiten en het moment dat de volgende factuur komt. U neemt het abonnement bijvoorbeeld op de 16e van de

maand terwijl de factuurperiode van de 1e tot de laatste dag van de maand loopt. Dan betaalt u voor die maand alleen voor de periode tussen de 16e van de ene maand en de 1e van de volgende maand, tenzij we iets anders met u hebben afgesproken.

9 Zo betaalt u

9.1 De factuur

We stellen aan u een digitale factuur ter beschikking op een vast terugkerend moment, tenzij we iets anders met u hebben afgesproken.

9.2 Incasso

Het bedrag dat u ons moet betalen, schrijven we van uw rekening af via automatische incasso. Tenzij we iets anders met u hebben afgesproken. Op de factuur ziet u op welke datum we het factuurbedrag afschrijven.

We kunnen vragen dat u eenmalige vergoedingen en abonnementsgeld vooruitbetaalt. In bijzondere gevallen kunnen we tussentijds bedragen in rekening brengen. Bijvoorbeeld als u een bepaalde dienst in een korte periode bovengemiddeld veel hebt gebruikt.

9.3 Betalingstermijn

De betalingstermijn staat op de factuur. Als er toch geen betalingstermijn op staat, is die termijn 14 dagen na de factuurdatum.

9.4 Als u niet op tijd betaalt

Als de betalingstermijn voorbij is en u niet hebt betaald, krijgt u een betalingsherinnering. Hebt u niet betaald als de termijn in die betalingsherinnering voorbij is? Dan kunnen we de dienst uitzetten. We kunnen u dan ook de wettelijke rente en incassokosten in rekening brengen. Lukt het meerdere keren niet om automatisch te incasseren? Dan kunnen we u overzetten naar een andere manier van betalen. Daaraan kunnen kosten verbonden zijn, die u moet betalen.

9.5 Als u het niet eens bent met de factuur

Bent u het niet eens met de bedragen die we u in rekening brengen? Dan moet u dat binnen 30 dagen na de factuurdatum aan ons laten weten. Als die 30 dagen voorbij zijn, gaan we ervan uit dat u het eens bent met de factuur.

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

Hebt u ons al vaker laten weten dat u het niet eens bent met de factuur? En blijkt elke keer dat de factuur wel gewoon klopt? Dan kunnen we u vragen te betalen voor het onderzoek dat we doen naar uw facturen.

9.6 Als we twijfelen of u kunt betalen

Als we goede redenen hebben om te twijfelen of u uw (toekomstige) facturen betaalt, kunnen we u vragen om zekerheid te geven. Dat betekent dat we u bijvoorbeeld kunnen vragen om een borgstelling, waarborgsom of bankgarantie. Een goede reden is bijvoorbeeld dat u eerdere facturen niet hebt betaald. Of als u in een beperkte periode bovengemiddeld veel moet betalen voor het

gebruik van een dienst. Vragen we daar om, dan bent u verplicht om de gevraagde zekerheid binnen de gestelde termijn aan ons te geven.

10 Tijdelijk stoppen van de dienstverlening

Houdt u zich niet aan de overeenkomst? Dan kunnen we de dienst tijdelijk stoppen. Dat kan alleen als we daar goede redenen voor hebben. We laten u dit van tevoren weten, tenzij het redelijk is dat dat niet van ons gevraagd kan worden.

Als u binnen de door ons gestelde termijn uw verplichtingen alsnog nakomt, starten we de dienst weer. We kunnen in dat geval kosten in rekening brengen.

Ook als we de dienst tijdelijk stoppen, blijft u verplicht om de overeengekomen bedragen te betalen.

11 Wijziging van uw overeenkomst

11.1 Wijzigen door ons

We kunnen de overeenkomst, waaronder de voorwaarden die van toepassing zijn op de overeenkomst, en de afgesproken tarieven wijzigen. Als we een wijziging doorvoeren, laten we u dat minimaal 1 maand van tevoren weten. We vertellen u ook welke redenen we voor de wijziging hebben.

11.2 Opzeggen of beëindigen van uw abonnement

11.3 Opzeggen bij of na de minimumduur van uw abonnement

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

11.4 Tussentijds opzeggen

De overeenkomst kan alleen tussentijds worden opgezegd:

- Als we iets aan de overeenkomst of aan de tarieven veranderen en u daardoor de overeenkomst kunt opzeggen. Meer daarover leest u hieronder
- Als we onze verplichtingen niet nakomen en de niet- nakoming zo ernstig is dat het terecht is dat u opzegt
- Als u een openbare elektronische communicatiedienst, zoals internet of (mobiele) telefonie, afneemt en de daadwerkelijke kwaliteit van de diensten voortdurend afwijkt van wat met u is afgesproken

Als u opzegt, vervallen alle tegoeden die u misschien nog heeft.

11.5 (Tussentijds) opzeggen als u het niet eens bent met een wijziging

Veranderen we iets aan de overeenkomst of aan de tarieven en bent u het niet eens met zo'n wijziging? Dan kunt u de overeenkomst in veel gevallen zonder kosten schriftelijk of via onze



klantenservice opzeggen. Dat kan met ingang van de datum waarop de wijziging ingaat. Uw opzegging moet voor de ingangsdatum van de wijziging bij ons binnen zijn.

U kunt de overeenkomst niet (tussentijds) opzeggen als

- De wijziging geen gevolgen voor u heeft of in uw voordeel is
- U de wijziging kunt weigeren
- We de wijziging bij het sluiten van de overeenkomst met u hebben afgesproken. Bijvoorbeeld een periodieke aanpassing van de tarieven aan de inflatie
- De wijziging door de overheid verplicht is
- Het om andere gevallen gaat waarin dit niet door wet- en regelgeving verplicht wordt

11.6 Wanneer kunnen wij de overeenkomst beëindigen?

Bij een abonnement kunnen we uw overeenkomst opzeggen aan het einde van de minimumduur van uw abonnement en daarna. We houden daarbij rekening met de opzegtermijn. Die is bij een abonnement 1 maand.

We kunnen de overeenkomst tussentijds beëindigen als:

- U failliet gaat of surseance van betaling voor u is aangevraagd
- Voor u de toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is aangevraagd
- U handelingsonbekwaam bent, onder bewind bent gesteld of op een andere manier niet zelf meer uw geld mag beheren
- U uw verplichtingen uit deze overeenkomst of uit een andere overeenkomst met ons niet nakomt en het daardoor terecht is dat wij de overeenkomst beëindigen
- U een betalingsherinnering van ons hebt gekregen en u ook binnen de daarin genoemde termijn niet hebt betaald

Beëindigen we uw overeenkomst tussentijds omdat u uw verplichtingen niet nakomt of niet hebt betaald, dan kunnen we u de kosten voor de resterende minimumduur van uw abonnement in rekening brengen.

Als we een dienst beëindigen, eindigt de overeenkomst voor die dienst ook uiterlijk op diezelfde datum. De overeenkomst kan zonder de dienst niet doorlopen.

12 Zo is onze en uw aansprakelijkheid geregeld

12.1 Wanneer zijn we aansprakelijk?

We zijn alleen aansprakelijk voor schade als die schade is ontstaan door een tekortkoming die volgens de wet of volgens de geldende opvatting aan ons toerekenbaar is.

Onze aansprakelijkheid geldt alleen in de gevallen hieronder. Daarbij gelden de bedragen die genoemd worden. Het kan zijn dat een gebeurtenis leidt tot schade bij meer klanten. In zo'n geval



betalen we voor die gebeurtenis maximaal het aangegeven bedrag. We verdelen het te betalen bedrag dan naar verhouding.

Iedere klant krijgt dan eenzelfde deel van zijn schade vergoed.

- Schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel, tot maximaal een bedrag van € 1.500.000 per gebeurtenis
- Schade omdat we handelen in strijd met de artikelen 273d en 273e van het Wetboek van Strafrecht. Die artikelen gaan over schending van het digitaal briefgeheim. Het maximale bedrag is € 1.500.000 per gebeurtenis
- Schade aan uw zaken die is ontstaan bij werkzaamheden die we moeten doen voor het uitvoeren van de overeenkomst. Het maximale bedrag is € 500.000 per gebeurtenis
- Schade omdat een dienst buiten gebruik is gesteld of niet beschikbaar was zonder dat we daarvoor een reden hadden. Het maximale bedrag per klant is € 2.500, met een maximum van € 1.000.000 per gebeurtenis
- Schade die het gevolg is van onterecht niet of niet goed vermelden van uw gegevens in telefoongidsen of nummerinformatiediensten. Het maximale bedrag per vermelding is € 2.500, met een maximum van € 1.000.000 per gebeurtenis
- Schade die het gevolg is van andere administratieve fouten dan die hierboven staan beschreven. Het maximale bedrag per aansluiting is € 2.500, met een maximum van € 1.000.000 per gebeurtenis

Veroorzaken we schade met opzet of omdat we roekeloos zijn en terwijl we weten dat de schade daaruit zou ontstaan? Dan zijn we wel volledig aansprakelijk.

12.2 Wanneer zijn we niet aansprakelijk?

We zijn niet aansprakelijk voor schade die hierboven niet genoemd wordt. Gebruikt u de dienst voor uw beroep of bedrijf? Dan zijn we niet aansprakelijk voor bijvoorbeeld winst of besparingen die u misloopt, verlies van gegevens, leegloop van personeel, vermindering van goodwill of boetes en vergoedingen die u aan anderen moet betalen.

Fouten van andere aanbieders kunnen ons niet aangerekend worden. Bijvoorbeeld aanbieders van netwerken en diensten waarmee onze mobiele netwerken direct of indirect zijn verbonden. Of aanbieders van contentdiensten, zoals apps en televisiediensten.

12.3 Wanneer bent u aansprakelijk?

U bent aansprakelijk voor schade die volgens de wet vergoed moet worden en is ontstaan door een tekortkoming, tenzij die tekortkoming volgens de wet of volgens de geldende opvattingen niet aan u toe te rekenen is.

Bent u consument? Dan geldt voor bedrijfs- en gevolgschade die we oplopen een andere regel. Met bedrijfs- en gevolgschade bedoelen we bijvoorbeeld winst of besparingen die we mislopen en schade die we indirect oplopen. U bent daarvoor alleen aansprakelijk als die schade met opzet of door roekeloosheid is ontstaan, terwijl u wist dat uit uw handelwijze schade zou ontstaan.

Zijn er anderen die vinden dat ze recht op schadevergoeding hebben door het gebruik dat van uw diensten is gemaakt? Dan vrijwaart u ons daartegen.



12.4 Melden van schade

Schade moet u zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 4 weken nadat u deze had kunnen ontdekken, schriftelijk aan ons doorgeven. Als u dat niet binnen die termijn doet, hebt u geen recht op een vergoeding. Voor consumenten geldt dit niet als u duidelijk maakt dat u niet op tijd of schriftelijk had kunnen reageren. Verder geldt voor consumenten dat als u een product van ons koopt (bijvoorbeeld een mobiel toestel) u, nadat u de schade hebt ontdekt, 2 maanden hebt om de schade schriftelijk aan ons te melden.

13 Overmacht

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 bent u 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 u dan schriftelijk op de hoogte.