

## Artikel 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

### 1.1 Aanvang Levering

Het moment waarop ten behoeve van de Klant door SKP handelingen worden verricht ten einde de Dienst te kunnen opleveren.

### 1.2 Aanvraag

Een verzoek door of voor de Klant, op een door SKP aangegeven wijze, om een Abonnement af te sluiten of om een product of Dienst te leveren.

### 1.3 Aansluitadres

Het door de Klant opgegeven adres waar de Dienst wordt geleverd.

### 1.4 Aansluitpunt

Het punt waar het signaal de woning of het kantoor van de Klant binnenkomt.

### 1.5 Aanvullende Dienst

Iedere bijkomende, door SKP geleverde dienst, die slechts mogelijk is in combinatie met een Abonnement voor een Dienst.

### 1.6 Abonnement

De overeenkomst tussen SKP en de Klant op grond waarvan de Klant gerechtigd is gebruik te maken van een Dienst en Aanvullende Dienst. Op elk Abonnement zijn de Algemene Voorwaarden, Tarievenlijst, Gedragsregels en Privacyverklaring van toepassing.

### 1.7 Abonnementkosten

De periodieke kosten die de Klant verschuldigd is voor het Abonnement.

### 1.8 Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden waarvan de Gedragsregels, het Installatie Reglement en eventueel toepasselijke (aanvullende) actievoorwaarden deel uitmaken.

### 1.9 Dienst(en)

De levering van elektronische communicatiediensten en de mogelijkheid om via het systeem van SKP toegang te verkrijgen tot het internet (de SKP Internet Dienst), te bellen (SKP Telefoniedienst), televisie te kijken (SKP Televisiedienst) gebruik te maken van de door SKP aangeboden technische faciliteiten voor het aanbieden van informatie en diensten, gebruik te maken van Aanvullende Diensten, dan wel enige andere faciliteit ten behoeve van de Klant, als door SKP aangeboden en door de Klant en SKP overeengekomen.

### 1.10 Infrastructuur

Het geheel van technische voorzieningen tot en met het Aansluitpunt, benodigd voor aansluiting van de klant op het netwerk en levering van de Diensten. De apparatuur en aansluitkabels in de woning of kantoor, benodigd voor ontvangst van de Diensten, behoren niet tot de Infrastructuur.

### 1.11 Fair Use

Het in de Gedragsregels nader aangegeven redelijke gebruik dat de Klant van de Dienst mag maken.

### 1.12 Gebruikskosten

De kosten die de Klant verschuldigd is voor het gebruik van de Dienst.

### 1.13 Gedragsregels

De Gedragsregels bevatten onder andere regels met betrekking tot Fair Use en privacy en zijn van toepassing op (het gebruik van) de Dienst door Klant. De Gedragsregels kunnen van tijd tot tijd door SKP worden gewijzigd en de actuele Gedragsregels worden gepubliceerd op de Website.

### 1.14 Hard- en Software

De al dan niet door SKP aan Klant geleverde of in bruikleen gegeven Hard- en/of Software om toegang te kunnen krijgen tot de Dienst.

### 1.15 SKP

SKP is een handelsnaam van Stichting Kabeltelevisie Pijnacker. In de Algemene Voorwaarden wordt, waar dit van toepassing is, onder SKP ook verstaan de door Stichting Kabeltelevisie Pijnacker voor levering van de Dienst ingeschakelde toeleveranciers voor o.a. marketing, netwerk- en technische diensten.

### 1.16 Klant

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die met SKP een Abonnement heeft afgesloten of een product heeft gekocht.

### 1.17 Klantenservice

De Klantenservice van SKP die onder meer beschikbaar is voor het indienen van een Aanvraag en voor de beantwoording van vragen en ondersteuning bij de oplossing van problemen bij het gebruik van de Diensten. De Klantenservice is te bezoeken via de Website, telefonisch of schriftelijk te bereiken via het op de Website vermelde telefoonnummer en postadres en te bezoeken op het op de Website vermelde bezoekadres.

### 1.18 Servicepunt

Een winkel waar de Klant terecht kan voor een Aanvraag van een Abonnement, Dienst of ondersteuning m.b.t. het Abonnement of de Dienst.

### 1.19 Oplevering

Het aanvangsmoment waarop SKP de Klant de mogelijkheid biedt om gebruik te maken van de Dienst.

### 1.20 Opzegtermijn

Periode van een maand, die in acht genomen moet worden bij het opzeggen van het Abonnement. Deze periode vangt aan na de minimumduur van het Abonnement, of zoveel later als de opzegging is ontvangen.

### 1.21 Persoonsgegevens

Een tot de Klant herleidbaar gegeven.

### 1.22 Privacyverklaring

Verklaring van SKP waarin deze haar Abonnees en websitebezoekers informeert welke privacygevoelige gegevens zij verzamelt en met welk doel.

### 1.23 Toegangscode

Unieke login code en password die SKP ter beschikking stelt aan de Klant om toegang te verkrijgen tot de Dienst.

### 1.24 Tarievenlijst

De tarievenlijst van SKP, onder meer te vinden op de Website, waarop de actuele tarieven en overige vergoedingen en kosten in verband met de levering en het gebruik van de Dienst zijn vermeld.

### 1.25 Website

De Website van SKP ([www.skpnet.nl](http://www.skpnet.nl)) waarop actuele informatie over onder meer het verzorgingsgebied van SKP, de Diensten en de bijbehorende Tarievenlijst is gepubliceerd en de Persoonlijke Omgeving kan worden bezocht.

### 1.26 Persoonlijke Omgeving

SKP biedt via haar Website een beveiligde omgeving waar de Klant haar gegevens kan in zien, waaronder NAW-gegevens, telefoonnummers, e-mailadres(sen) en de Dienst(en). In deze Persoonlijke Omgeving (MijnSKP) kan de Klant zijn gegevens en Dienst(en) wijzigen of beëindigen.

### 1.27 E-mailadres

Een door SKP aan de Klant ter beschikking gesteld uniek(e) adres(sen) waarmee elektronische berichten uitgewisseld kunnen worden via het Internet.

## Artikel 2 - Toepasselijkheid

2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van SKP ter zake van de Dienst, op alle rechtsbetrekkingen tussen SKP en de Klant die verband houden met of voortvloeien uit het Abonnement alsmede op overige rechtsbetrekkingen tussen SKP en de Klant waarbij deze Algemene Voorwaarden door SKP van toepassing zijn verklaard, tenzij uitdrukkelijk door SKP anders is aangegeven of schriftelijk anders tussen partijen is overeengekomen.

2.2 Deze Algemene Voorwaarden treden in de plaats van (eventuele) eerdere Algemene Voorwaarden.

2.3 SKP heeft het recht om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Zulke wijzigingen gelden eveneens ten aanzien van bestaande Abonnementen. SKP zal hierbij altijd zo veel mogelijk het redelijk belang van de Klant in acht nemen. Wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden treden in werking vier weken na bekendmaking van de wijziging op de Website of in een mededeling aan de Klant of op een ander tijdstip zoals in de bekendmaking is vermeld.

2.4 Als een wijziging van de Algemene Voorwaarden objectief in het nadeel van de Klant is, dan heeft de Klant het recht om het Abonnement kosteloos op te zeggen met ingang van de wijzigingsdatum. Deze opzegging vindt schriftelijk plaats via de Klantenservice en kan uiterlijk tot de wijzigingsdatum worden gedaan. Wijzigingen als gevolg van een regel van de overheid en/of wettelijke maatregelen worden niet gezien als een wijziging als genoemd in dit artikel.

2.5 De geldende Algemene Voorwaarden zijn via haar Website; [www.skpnet.nl](http://www.skpnet.nl) te raadplegen, te downloaden of te printen. Tevens kunnen de Algemene Voorwaarden op aanvraag worden verstrekt.

2.6 Indien een of meer bepalingen van de Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig blijken te zijn dan worden deze vervangen door rechtsgeldige bepalingen die de strekking van de bepalingen zoveel mogelijk benaderen.

2.7 De toepasselijkheid van andere Algemene Voorwaarden die door de Klant worden gehanteerd, wordt door SKP uitdrukkelijk van de hand gewezen.

## Artikel 3 - Aanbiedingen

3.1 Voor een optimale service en dienstverlening informeert SKP de Klant over aanbiedingen, kortingen, nieuwe ontwikkelingen en Diensten die worden aangeboden door of in samenwerking met SKP.

3.2 De Klant kan te allen tijde kosteloos schriftelijk of per e-mail SKP verzoeken tot staking van het toezenden van deze informatie.

3.3 Alle aanbiedingen van SKP - in welke vorm dan ook - zijn vrijblijvend, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk is overeengekomen.

3.4 Aanbiedingen, kortingen en dergelijke gelden niet voor Diensten waarvoor Klant al een Abonnement met SKP heeft, tenzij dit uitdrukkelijk wordt aangegeven in de aanbieding.

## Artikel 4 – Aanvraag van een Abonnement

4.1 Een Abonnement wordt aangevraagd door middel van een Aanvraag via e-mail, inschrijfformulier, online registratie, het Servicepunt, dan wel bij een winkel of op enig andere door SKP aangegeven wijze.

4.2 Bij Aanvraag van het Abonnement door een rechtspersoon behoudt SKP zich het recht voor de kredietwaardigheid van betreffende rechtspersoon te laten beoordelen. Bij negatieve credit score is SKP gerechtigd aanvullende eisen met betrekking tot het stellen van zekerheid voor betaling.

4.3 SKP behoudt zich het recht voor een Aanvraag te weigeren, hetgeen de aanvrager zo spoedig mogelijk schriftelijk of elektronisch zal worden medegedeeld.

4.4 De Klant is verantwoordelijk voor het desgewenst opzeggen van zijn eventuele abonnementen bij een andere dienstverlener.

#### **Artikel 5 – Totstandkoming van een Abonnement**

5.1 Het Abonnement komt tot stand door middel van een schriftelijke, elektronische bevestiging van de acceptatie door SKP aan de Klant (al dan niet tot stand gekomen via de Wet Kopen op Afstand (7:26 a t/m 46j BW)), op de bevestigingsdatum van de Aanvraag door SKP aan de Klant dan wel bij gebreke daarvan op het moment van de Aanvang Levering van de Dienst. Voor iedere Dienst en Aanvullende Dienst is een apart Abonnement vereist.

5.2 Indien de Klant aan alle voorwaarden heeft voldaan, dan zal SKP zo spoedig mogelijk na totstandkoming van het Abonnement zorgdragen voor toegang van de Klant tot de Dienst. Echter, de opleveringsdatum is indicatief en wordt niet gegarandeerd.

5.3 Door technische aanpassingen bij het netwerk kan de Oplevering tijdelijk worden vertraagd.

5.4 In geval van een dergelijke tijdelijke vertraging (zoals genoemd in artikel 5.3) is SKP gerechtigd, volgens artikel 14, haar verplichtingen voor een overeenkomstige duur op te schorten.

5.5 Na Aanvang Levering maar voor Oplevering is het mogelijk dat werkzaamheden van de netwerkleverancier in verband met de Oplevering tijdelijke invloed hebben op de werking van een eventueel aanwezige vaste telefoniedienst.

#### **Artikel 6 - Duur en Beëindiging van het Abonnement**

6.1 Duur en beëindiging door Klant

6.1.a De Dienst wordt afgenomen voor een minimum contractduur van twaalf (12) of vierentwintig (24) maanden (zie artikel 6:237 sub k BW) eindigend op de laatste dag van de maand waarin de minimum contractduur is verstreken, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. De minimum contractduur vangt aan bij Totstandkoming van het Abonnement. Na afloop van de minimumduur wordt het Abonnement van rechtswege voor onbepaalde tijd (zie artikel 6:236 sub j BW) verlengd, tenzij de Klant met inachtneming van het bepaalde in de Algemene Voorwaarden opzegt.

6.1.b Binnen veertien dagen na totstandkoming van het Abonnement kan een Klant het Abonnement via het daartoe bestemde webformulier of per e-mail annuleren. Indien SKP op verzoek van de Klant al is gestart met het leveren van de Dienst, dan is SKP gerechtigd om eventuele verzend- en/of administratiekosten aan de Klant te berekenen.

6.1.c De Klant is gerechtigd het Abonnement van een Dienst op te zeggen met in achtneming van een Opzegtermijn van een (1) maand tegen het einde van de minimum contractduur van het Abonnement. Een Abonnement van onbepaalde tijd kan opgezegd worden met inachtneming van een Opzegtermijn van een (1) maand. Als moment van opzeggen geldt de dag waarop SKP de opzegging heeft ontvangen of een datum die de Klant heeft aangegeven en na de ontvangstdatum van de opzegging ligt. Opzegging dient schriftelijk via het daartoe op de Website gepubliceerde formulier of via de Persoonlijke Omgeving te geschieden. Tevens kan een opzegging schriftelijk en ondertekend gedaan worden. Abonnementen voor iedere Dienst en voor de Aanvullende Diensten dienen apart opgezegd te worden.

6.1.d SKP informeert de Klant schriftelijk over de ontvangst van de opzegging en de datum waarop het Abonnement wordt beëindigd.

6.1.e Indien de Klant zijn Dienst opzegt dan dienen eventuele lopende Abonnementen voor Aanvullende Diensten afgekocht te worden. De resterende Abonnementkosten worden door middel van een eindafrekening automatisch geïncasseerd.

6.1.f Het laten porteren van een telefoonnummer naar een andere aanbieder en/of de overname van de Internetverbinding door een andere aanbieder (migratie) geldt nadrukkelijk niet als geldige opzegging van het Abonnement.

6.1.g De Klant is er mee bekend dat het opzeggen van het Abonnement tot gevolg heeft dat het door SKP aan de Klant verstrekte persoonlijk E-mailadres zal komen te vervallen. Een maand na beëindiging van het Abonnement vervallen de E-mailadressen. SKP is niet aansprakelijk voor de informatie die verloren gaat naar aanleiding van de afsluiting.

6.1.h De Klant kan het Abonnement enkel opzeggen onder voorwaarde dat alle facturen zijn voldaan of dat er tussen de Klant en SKP een individuele betalingsregeling is getroffen, ten einde achterstallige facturen te voldoen.

6.1.i De Klant heeft in geval van een prijsverhoging van Abonnementkosten 30 dagen vanaf de dag van bekendmaking van de prijsverhoging de tijd om het Abonnement schriftelijk op te zeggen. Na de periode van 30 dagen wordt de Klant geacht de prijsverhoging te hebben geaccepteerd. De volgende wijzigingen gelden niet als een prijsverhoging als bedoeld in dit artikel:

- de verhoging van een vergoeding op basis van het consumentenprijsindexcijfer, aanpassing van de BTW of als gevolg van andere wettelijke maatregelen;
- technische wijzigingen in de Infrastructuur die door SKP op aanwijzing van de overheid zijn aangebracht;
- wijzigingen in een Abonnement of Dienst op verzoek van de Klant; en

- wijziging in de samenstelling van de Dienst.

6.1.j Indien het Abonnement voortijdig, zonder grond daartoe, door de Klant beëindigd wordt, dan wel als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de Klant eindigt voor afloop van de (minimum)duur van het Abonnement, is de Klant gehouden de voor de Dienst verschuldigde kosten over de gehele resterende duur van het Abonnement te voldoen.

6.2 Beëindiging door SKP, blokkering

6.2.a SKP is gerechtigd het Abonnement te beëindigen, zonder dat daaruit enige aansprakelijkheid of schadeplichtigheid voortvloeit, indien is gebleken dat levering van de Dienst (redelijkerwijs) niet mogelijk (te achten) is als gevolg van technische of andere belemmeringen.

6.2.b SKP is gerechtigd, zonder dat daaruit enige aansprakelijkheid of schadeplichtigheid voortvloeit, de Dienst of de dienstverlening per direct te blokkeren of op te schorten indien de Klant enige verplichting uit het Abonnement niet nakomt, dan wel anderen of de werking van telecommunicatieverkeer als gevolg van het gebruik van de Dienst hindert.

SKP is gerechtigd, zonder dat daaruit enige aansprakelijkheid of schadeplichtigheid voortvloeit het Abonnement na ingebrekestelling met een redelijke termijn om alsnog aan de verplichtingen te voldoen, geheel of gedeeltelijk te beëindigen of haar Diensten te staken in het geval de Klant enige verplichting uit het Abonnement niet nakomt, dit noodzakelijk is voor de veiligheid en de integriteit van de Dienst of de Hard- en Software dan wel anderen of de werking van telecommunicatieverkeer als gevolg van het gebruik van de Dienst hindert.

6.2.c SKP is gerechtigd, zonder dat daaruit enige aansprakelijkheid of schadeplichtigheid voortvloeit, het Abonnement zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen, een Dienst te staken dan wel op te schorten in het geval dat aannemelijk is dat de Klant het Abonnement onder valse voorwendselen is aangegaan, het Abonnement of de Dienst aan een ander heeft overgedragen of heeft nagelaten (tijdig) juiste gegevens of wijzigingen daarvan door te geven aan SKP met het oogmerk te frauderen; in strijd handelt met de wet of goede zeden of schade toebrengt aan een ander; niet aan de uit het Abonnement voortvloeiende verplichtingen voldoet of zal voldoen of misbruik maakt van een Dienst, tenzij de tekortkoming van de Klant, gezien haar geringe betekenis, de beëindiging of opschorting niet rechtvaardigt.

6.2.d Indien het Abonnement van de Klant wegens een van de redenen genoemd in artikel 6.2.b of 6.2.c wordt beëindigd, berekent SKP altijd de resterende Abonnementkosten door aan de Klant.

6.2.e Indien SKP als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de Klant de toegang tot de Dienst (tijdelijk) blokkeert, is de Klant niettemin gehouden de voor de Dienst verschuldigde kosten te voldoen gedurende de periode van deze blokkering.

6.2.f Indien de Klant meerdere Diensten van SKP afneemt dan worden deze gezamenlijk op een factuur in rekening gebracht.

6.2.g SKP is gerechtigd, indien de Klant zijn factuur (gedeeltelijk) niet tijdig voldoet, alle Diensten te blokkeren.

6.3 De in bruikleen gegeven Hardware

6.3a De Klant is gehouden om binnen vijftien dagen na afloop van het Abonnement ten behoeve waarvan de Hardware in bruikleen is gegeven, deze Hardware in onbeschadigde staat en in de originele verpakking voorzien van alle bijbehorende documentatie en accessoires (dit alles in onbeschadigde staat) aan SKP te retourneren aan het op [www.skpnet.nl](http://www.skpnet.nl) vermelde adres.

6.3b Bij niet (tijdige) retournering in onbeschadigde staat van de Hardware in de originele verpakking voorzien van alle bijbehorende documentatie en accessoires, mag SKP de waarde van de Hardware verrekenen met de Klant, tenzij de Klant bewijst dat het niet-retourneren dan wel de schade niet aan hem is toe te rekenen of dat het bedrag gemoeid met vergoeding van de schade lager is dan de waarde van de Hardware.

#### **Artikel 7 – De aansluiting**

7.1 SKP voert werkzaamheden uit en treft de voorzieningen die nodig zijn voor het aanleggen, onderhouden, herstellen, wijzigen en opruimen van de Infrastructuur en de aan de Klant ter beschikking gestelde apparatuur. Zij houdt daarbij zoveel mogelijk rekening met de belangen van de Klant. SKP verricht geen onderhoud of reparaties en biedt geen ondersteuning aan apparatuur die zij niet aan de Klant ter beschikking heeft gesteld.

7.2 Als voor de aanleg van een Aansluitpunt, al dan niet op verzoek van de Klant, bijzondere voorzieningen worden getroffen of daaraan buitengewone kosten zijn verbonden, dan kan SKP deze kosten bij de Klant in rekening brengen. SKP informeert de Klant vooraf over de hoogte van deze kosten. Het Aansluitpunt wordt niet aangelegd voordat de Klant heeft ingestemd met de betaling van de kosten.

7.3 De Klant verleent gelegitimeerd personeel namens SKP vrije toegang tot de woning en de ter beschikking gestelde apparatuur. Als hiervoor toestemming of medewerking van een derde nodig is, zorgt de Klant voor die toestemming of medewerking. De Klant vrijwaart SKP voor vorderingen van derden in dit verband.

7.4 Alleen SKP en door haar ingeschakelde derden zijn bevoegd werkzaamheden te (laten) verrichten of veranderingen te (laten) aanbrengen aan de Infrastructuur en eventuele door SKP aan de Klant ter beschikking gestelde apparatuur.

7.5 De Klant handhaaft het Aansluitpunt in goede staat, ook na beëindiging van het Abonnement. Bij beschadiging of verwijdering van het Aansluitpunt door de Klant is SKP gerechtigd de kosten aan de Klant door te belasten.

## Artikel 8 - De Dienst

8.1 SKP spant zich naar zijn beste vermogen in de Dienst 24 uur per dag, zeven dagen per week beschikbaar te stellen.

8.2 De postcodecheck controleert of de Dienst op de gekozen locatie van de Klant geleverd zou kunnen worden. SKP kan de kwaliteit van de Dienst en de gekozen snelheid nooit garanderen vanwege factoren waar SKP geen invloed op heeft (bijvoorbeeld een verouderde computer en/of bekabeling van de Klant).

8.3 Om te kunnen beoordelen of het technisch mogelijk om de Diensten aan de Klant te leveren, zal voorafgaand aan de Oplevering een aantal tests moeten worden uitgevoerd. Aan de uitslag van deze tests kunnen geen rechten worden ontleend.

8.4 Indien blijkt dat het technisch niet mogelijk is om (de gekozen abonnementsvorm van) de Dienst aan de Klant te leveren, zal SKP gerechtigd zijn het Abonnement op grond daarvan te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

8.5 De Klant dient binnen zeven dagen na Oplevering van de Dienst eventuele storingen te melden, zodat SKP hiervoor regres kan zoeken op zijn leveranciers. Later gemelde storingen die verband houden met de Oplevering, komen voor rekening van de Klant.

8.6 De Klant draagt zorg voor het beschikken over en het deugdelijk installeren en functioneren van alle voor de Dienst benodigde Software, Hardware, randapparatuur.

8.7 SKP is gerechtigd veranderingen in of aan de Dienst aan te brengen maar houdt hierbij zo veel mogelijk rekening met de redelijke belangen van de Klant. Zo nodig, en indien mogelijk, zal SKP de Klant tijdig op de hoogte stellen middels publicatie op de Website, per e-mail of per brief. SKP is onder meer gerechtigd om (tijdelijk) toegang tot (onderdelen van) de Dienst en/of (onderdelen van) zijn systeem en/of interfaces te blokkeren of het gebruik daarvan te beperken, procedurele en technische wijzigingen op de Dienst (zoals de wijziging van het Netwerk waarover de Dienst geleverd wordt) en/of Toegangscode door te voeren.

8.8 De Klant verwijdert regelmatig de tijdens het gebruik van de Dienst bij SKP opgeslagen informatie, waaronder e-mails. SKP heeft het recht informatie ouder dan twaalf maanden te verwijderen als zij dit noodzakelijk acht in het verband met het functioneren van de Infrastructuur.

8.9 SKP is niet aansprakelijk voor schade van de Klant als gevolg van enige in dit artikel genoemde maatregelen. Zulke maatregelen laten de betalingsverplichtingen van de Klant onverlet.

## Artikel 9 - Aanvullende Diensten

9.1 Alle door SKP toepasselijk verklaarde Algemene Voorwaarden zijn onverkort van toepassing op de Aanvullende Diensten. Voor zover er in dit artikel van enige bepaling van de Algemene Voorwaarden wordt afgeweken, prevaleert dit artikel.

9.2 Aanvullende Diensten kunnen worden aangevraagd tegelertijd met de Aanvraag van een Abonnement op de Dienst of gedurende de looptijd van het Abonnement via de Persoonlijke Omgeving op [www.skpnet.nl](http://www.skpnet.nl), schriftelijk of via het webformulier.

9.3 Bij Aanvragen via de Persoonlijke Omgeving gaat de Klant uitdrukkelijk akkoord met de directe levering van de Aanvullende Dienst, zodat het niet mogelijk is om het Abonnement te annuleren.

9.4 Een Abonnement op een Aanvullende Dienst wordt (conform artikel 6.1.a) afgenomen voor een minimum contractduur van 12 of 24 maanden eindigend op de laatste dag van de maand waarin de minimum contractduur is verstreken, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. De minimum contractduur vangt aan bij Totstandkoming van het Abonnement.

9.5 Alle Aanvullende Diensten kunnen slechts geleverd worden in combinatie met een Abonnement op de Dienst. Indien het Abonnement voor de Dienst voor het verstrijken van de minimum contractduur van de Aanvullende Dienst op initiatief van de Klant eindigt, dan blijft de Klant de resterende Abonnementkosten voor de Aanvullende Dienst verschuldigd.

## Artikel 10 - Hardware garantie

10.1 De Hardware leverancier geeft 12 maanden garantie op de geleverde Hardware. Deze termijn vangt aan op het moment van levering van Hardware aan de Klant. De garantie geldt niet voor schade van buitenaf, als valschade, waterschade of knaagschade. Ook vervalt de garantie indien zelf wijzigingen in de Software of Hardware zijn aangebracht.

10.2 Bij een mogelijk probleem met de Hardware, neemt de Klant altijd contact op met de Klantenservice. Het risico voor niet-ontvangst ligt bij het opsturen van de Hardware bij de Klant. Bij retourzending ligt het risico bij SKP.

10.3 SKP draagt de kosten van verzenden, onderzoek, vervanging, reparatie en retourneren van de Hardware indien een defect geconstateerd wordt dat onder de garantie valt. De kosten voor eventueel aangetekend opsturen liggen bij de Klant en worden niet vergoed.

10.4 Indien er geen defect aan de Hardware geconstateerd wordt of indien er een defect geconstateerd wordt dat niet onder de garantie valt, dan zal SKP de kosten voor verzenden, onderzoek, vervanging en reparatie van de Hardware bij de Klant in rekening te brengen. De kosten zijn vermeld op de Tarievenlijst en worden via eenmalige incasso in rekening gebracht.

## Artikel 11 - Gebruik van de Dienst

11.1 De Klant is gehouden redelijke instructies van SKP ten aanzien van het gebruik van de Dienst op te volgen. De Klant is gehouden te handelen conform de

toepasselijke wet- en regelgeving, de Algemene Voorwaarden, de geldende fatsoensnormen en dient zich jegens SKP en overige gebruikers van de Diensten te gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijke en zorgvuldige Klant verwacht mag worden en onder andere is vastgelegd in de Gedragsregels.

11.2 Het is de Klant niet toegestaan processen in gang te zetten of te laten voortbestaan, waarvan hij redelijkerwijs kan vermoeden dat deze de overige gebruikers van de Dienst hinderen of het overige gebruik van de Dienst nadelig beïnvloeden, ofwel ten gevolge hebben dat netwerken, infrastructures of systemen van anderen onevenredig worden belast.

11.3 De Klant is verantwoordelijk voor ieder gebruik van de Dienst.

11.4 Het is de Klant niet toegestaan de door of via SKP ter beschikking gestelde Hardware, Software en/of overige door SKP geboden voorzieningen of Diensten te gebruiken om onbevoegd toegang te zoeken dan wel te verkrijgen tot netwerken en computersystemen van derden, en/of verkregen informatie onrechtmatig te gebruiken, bestanden, apparatuur en/of programmatuur te beschadigen of onbevoegd te gebruiken. Daarnaast is het de Klant niet toegestaan met gebruikmaking van de Hardware, Software en/of overige door SKP geboden voorzieningen of Diensten onrechtmatig te handelen jegens een ander, te handelen in strijd met de wet, het recht, de goede zeden, de openbare orde, de Gedragsregels en/of de Netiquette (de wereldwijd gangbare gedragsregels voor het gebruik van het internet). Ook is het de Klant niet toegestaan toegang aan derden te geven tot de Hardware, Software en/of overige door SKP geboden voorzieningen of Diensten of de Hardware, Software en/of overige door SKP geboden voorzieningen of Diensten aan derden ter beschikking te stellen.

11.5 Het is de Klant niet toegestaan niet door SKP goedgekeurde Hardware, Software of andere voorzieningen te gebruiken om toegang te verkrijgen tot de Dienst. Daarnaast is het de Klant niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in enige door of via SKP goedgekeurde Hardware, Software, Diensten en/of andere voorzieningen.

11.6 Het is de Klant, zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van SKP, niet toegestaan (onderdelen van) een netwerk of andere gebruikers, al of niet binnen zijn organisatie, op enigerlei wijze te verbinden met (onderdelen van) de Dienst. Uitzondering hierop vormt gebruik binnen de huiselijke kring.

11.7 De Dienst mag alleen worden gebruikt op het door de Klant opgegeven Aansluitadres.

11.8 De Klant zorgt voor toereikende beveiliging van zijn Hardware, Software en de Dienst die voldoet aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek.

11.9 Indien SKP constateert of redelijkerwijs vermoedt dat de Klant in strijd handelt met één van de bepalingen genoemd in artikelen 11.1 tot en met 11.8, is SKP gerechtigd hem (tijdelijk) de toegang tot de Dienst te ontfagen, het Abonnement op te zeggen en/of andere maatregelen te nemen, zonder dat de Klant aanspraak kan maken op restitutie van vooruitbetaalde vergoedingen of schadevergoeding.

11.10 SKP hanteert voor zijn Abonnementen een Fair Use policy die is opgenomen in de Gedragsregels. Deze houdt onder andere in dat de Klant onbeperkt van de Dienst gebruik kan maken mits dit binnen een redelijke hoeveelheid dataverkeer gebeurt. Fair Use houdt eveneens in dat de Klant zich bij het gebruik van de Dienst redelijk opstelt jegens anderen.

11.11 De administratie van SKP levert geldend bewijs met betrekking tot overschrijding van de Fair Use, behoudens tegenbewijs van de Klant.

## Artikel 12 - Prijzen en tarieven

12.1 SKP brengt de bij de Aanvraag voor of bij de wijziging van het Abonnement conform artikel 14 overeengekomen vergoedingen in rekening zoals kosten voor Hardware, (her)verzending, aan- en afsluiting, installatie, voorrijden, Abonnementkosten en Gebruikskosten, administratieve kosten, alsmede eventuele verwijderingsbijdragen. De vergoedingen en kosten zijn te vinden op de SKP Website.

12.2 Tenzij anders vermeld, zijn alle door SKP gehanteerde prijzen inclusief BTW en exclusief eventuele andere uit wettelijke voorschriften voortvloeiende heffingen.

12.3 De Abonnementkosten zijn verschuldigd vanaf Oplevering van de Dienst. Indien de Oplevering wordt verhinderd door aan de Klant toerekenbare of voor zijn risico komende omstandigheden, gaat het Abonnement in op de datum waarop Oplevering zou hebben kunnen plaatsvinden.

12.4 SKP is gerechtigd de vergoedingen en tarieven te wijzigen, onder meer indien de kosten die SKP moet maken in het kader van zijn dienstverlening stijgen. SKP zal schriftelijk en door middel van publicatie op zijn Website de Klant zo mogelijk ten minste een maand van tevoren op de hoogte stellen van een tariefswijziging.

12.5 Als een wijziging objectief in het nadeel van de Klant is, dan heeft de Klant het recht om het Abonnement kosteloos op te zeggen met ingang van de wijzigingsdatum. Deze opzegging vindt schriftelijk via de Klantenservice plaats en kan uiterlijk tot de wijzigingsdatum worden gedaan.

12.6 De volgende wijzigingen gelden niet als een wijziging als bedoeld in dit artikel:

- de verhoging van een vergoeding op basis van het consumentenprijsindexcijfer,
- aanpassing van de BTW of als gevolg van andere wettelijke maatregelen;
- wijzigingen in het Abonnement of Dienst op verzoek van de Klant;
- wijzigingen in de samenstelling van de aangeboden Dienst

## Artikel 13 - Facturatie en betaling

13.1 Het elektronische factuuroverzicht is beschikbaar op de Persoonlijke Omgeving van Klant en wordt alleen op verzoek van de Klant verzonden naar het laatst bij SKP bekende mailadres en eventueel op een ander door de Klant daartoe verstrekt e-mailadres. Op schriftelijk verzoek van de Klant zal SKP hem van een

digitale of papieren factuur voorzien. SKP is gerechtigd voor een papieren factuur redelijke kosten in rekening te brengen.

### 13.2 Betaling

13.2.a De door de Klant verschuldigde maandelijkse Abonnementkosten worden door SKP voorafgaand aan iedere maand in rekening gebracht en door Klant middels vooruitbetaling voldaan. De Gebruikskosten en eventuele overige kosten worden door SKP maandelijks achteraf in rekening gebracht.

13.2.b Betaling vindt plaats door automatische incasso van de bankrekening die door de Klant is aangegeven bij de Aanvraag en waarvoor de Klant SKP heeft gemachtigd.

13.2.c De Klant draagt telkens zorg voor een toereikend saldo op de voor automatische incasso bestemde bankrekening. Indien door middel van de automatische incasso het aan SKP verschuldigde niet (volledig) is voldaan, dient de Klant onverwijld op andere wijze voor betaling zorg te dragen.

13.2.d Binnen 14 dagen na factuurdatum dienen de Abonnementkosten, de Gebruikskosten en eventueel overige voor de Dienst verschuldigde en gefactureerde kosten aan SKP te zijn betaald.

13.2.e De door de Klant gedane betalingen strekken steeds in de eerste plaats ter voldoening van enige verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van de opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs indien de Klant vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur. Betaling dient door de Klant te geschieden zonder dat hem een beroep op inhouding, korting of compensatie toekomt.

13.2.f Wordt binnen de in artikel 13.2.e genoemde termijn niet betaald, dan is de Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is hij de wettelijke rente verschuldigd. SKP dient na het verstrijken van bovengenoemde termijn eerst een betalingsherinnering te sturen aan de Klant en daarmee de Klant de gelegenheid te geven om binnen 14 dagen na ontvangst van deze herinnering alsnog te betalen. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog niet is betaald door de Klant, is SKP gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de betalingsdatum.

13.2.g Is de Klant in verzuim of schiet hij op andere wijze tekort in het nakomen van het Abonnement of deze Algemene Voorwaarden, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, onverminderd de gevolgen die de wet aan zulk verzuim/tekortkoming verbindt. Deze kosten zijn gefixeerd volgens de WIK (Wet Incasso Kosten) middels onderstaande staffel. SKP zal de gemaakte incassokosten op de Klant verhalen.

Hoofdsom	Percentage	Vergoeding incassokosten
Over de eerste € 2.500	15%	Minimum € 40
Over de volgende € 2.500	10%	
Over de volgende € 5.000	5%	
Over de volgende € 190.000	1%	
Over het meerdere	0,5%	Maximum € 6.775

13.2.h Indien de Klant ter incasso wordt overgedragen aan een incassobureau, betaalt de Klant altijd de volledige her aansluitkosten, alsmede de volledige afsluitkosten, vermeerderd met de overige kosten, waaronder die vermeld in lid 13.2.g.

13.3 Bezwaren tegen de hoogte van de door SKP in rekening gebrachte en/of afgeschreven bedragen dient de Klant zo spoedig mogelijk doch uiterlijk 30 dagen na de afschrijving schriftelijk aan SKP kenbaar te maken. Na het verstrijken van deze termijn wordt de Klant geacht akkoord te zijn gegaan met het in rekening gebrachte bedrag.

### Artikel 14 - Wijziging gegevens of Abonnement

14.1 De Klant is gehouden van iedere aanstaande (factuur-) adreswijziging onverwijld schriftelijk, via de website of per e-mail mededeling te doen aan SKP. Voor correspondentie volstaat het dat SKP zich tot de Klant richt via de laatstelijk door Klant bij SKP bekendgemaakte adresgegevens.

#### 14.2 Wijziging Abonnement

14.2.a Indien de Klant van Abonnement wil veranderen, kan hij hiertoe schriftelijk, per webformulier, per e-mail of via de Persoonlijke Omgeving een verzoek indienen bij SKP. SKP is gerechtigd redelijke kosten voor deze wijziging in rekening te brengen. De wijziging gaat in op de bevestigingsdatum van de Aanvraag door SKP aan de Klant dan wel op een ander door SKP aangegeven tijdstip.

14.2.b Bij een wijziging naar een ander Abonnement binnen de initiële minimumduur van het bestaande Abonnement is het alleen mogelijk om over te stappen naar de actuele Abonnementsen. Een upgrade is de overgang naar een Abonnement met een gelijke of hogere downloadnelheid. Een upgrade kan op elke datum ingaan, op voorwaarde dat de Klant heeft voldaan aan de betalingsverplichtingen uit zijn Abonnement. Een downgrade is de overgang naar een Abonnement met een lagere downloadnelheid. Een downgrade gaat in op de eerste dag van de maand nadat het verzoek is ingediend. Als voor de Dienst een minimum-abonnementduur geldt, dan gaat de downgrade na afloop van de minimum-abonnementduur in.

14.2.c Bij een wijziging naar een ander Abonnement nadat het bestaande abonnement op grond van artikel 6.1.a van rechtswege automatisch is verlengd danwel waarvan de minimumduur zoals bedoeld in artikel 6.1.b is verstreken, is het mogelijk om over te stappen naar de meest actuele Abonnementsen met de daarbij behorende tarieven. Bij de Aanvraag voor de wijziging naar een ander Abonnement gaat de Klant uitdrukkelijk akkoord met de directe verwerking van deze Aanvraag danwel met de directe levering van de Dienst, zodat het niet mogelijk is om het Abonnement te annuleren.

### 14.3 Abonnementsoverdracht

14.3.a De Klant is niet gerechtigd om zonder toestemming van SKP rechten en plichten ingevolge het Abonnement over te dragen aan een derde partij. Een verzoek tot abonnementsoverdracht wordt schriftelijk en ondertekend door de Klant en de derde ingediend. SKP is gerechtigd redelijke kosten voor de abonnementsoverdracht in rekening te brengen.

14.3.b Indien een derde met toestemming van SKP het Abonnement overneemt dan gelden de bepalingen omtrent verhuizing eveneens indien in verband met de abonnementsoverdracht het Aansluitadres verandert.

14.4 Indien een bij of krachtens wettelijke regeling vastgestelde maatregel dan wel een voor branche relevant gerechtelijke uitspraak SKP noodzaakt tot het veranderen van het Abonnement en/of de Dienst, kan de Klant hieraan geen recht ontlennen het Abonnement te ontbinden of te beëindigen.

#### 14.5 Verhuizing

14.5.a Onder verhuizing wordt verstaan het wijzigen van het woonadres van de Klant of het Aansluitadres.

14.5.b Indien de Klant de Dienst wil verhuizen naar een ander adres en/of telefoonnummer, dient hij hiertoe een maand voor de verhuizing schriftelijk of via de website een verzoek in te dienen. SKP is gerechtigd redelijke kosten voor deze wijziging in rekening te brengen.

14.5.c De verhuizing kan enkele weken in beslag kan nemen. Gedurende deze periode blijft de Klant Abonnementkosten verschuldigd.

14.5.d Als de Klant verhuist naar een adres buiten het gebied waar SKP haar Diensten levert, of naar een adres waar SKP een door de Klant afgenomen Dienst niet levert of kan leveren, dan heeft hij het recht het Abonnement schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een Opzegtermijn van een maand, dit op zijn vroegst met ingang van de verhuisdatum. De Klant stuurt bij deze opzegging een bewijs mee van inschrijving op het nieuwe adres.

14.5.e Voor, tijdens en na de verhuizing binnen het verzorgingsgebied van SKP worden de lopende Abonnementsen voortgezet onder daarvoor geldende voorwaarden. De Klant neemt eventuele door SKP beschikbaar gestelde Hardware, inclusief toebehoren, mee naar het nieuwe adres en zorgt zelf voor installatie of aansluiting door SKP. Indien de installatie door SKP wordt gedaan, dan is dit mogelijk tegen betaling van de daarvoor geldende vergoeding.

#### 14.6 Technische wijzigingen

14.6.a SKP adviseert te allen tijde gebruik te maken van door SKP goedgekeurde Hardware en Software en de technische adviezen van SKP op te volgen.

14.6.b De Dienst is toegespitst op de Technische instellingen, van bijvoorbeeld de Internetverbinding, zoals aangegeven bij de Aanvraag door de Klant.

14.6.c Indien op initiatief of door handelen van de Klant een wijziging in de Infrastructuur plaatsvindt, dan kan naar aanleiding daarvan SKP genoodzaakt zijn om aanpassingen te verrichten ten einde de Dienst te kunnen blijven leveren. Indien als gevolg van de wijziging in de Infrastructuur het verrichten van de Dienst niet meer mogelijk is dan is SKP gerechtigd het Abonnement te beëindigen. In beide gevallen is de SKP gerechtigd hiervoor redelijke kosten in rekening te brengen.

### Artikel 15 - Beschikbaarheid, storingen en overmacht

15.1 SKP streeft ernaar de Dienst(en) altijd beschikbaar te houden. SKP kan niet garanderen dat de Diensten altijd beschikbaar zijn.

15.2 In geval van een niet aan SKP toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verplichting uit hoofde van een Abonnement waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn verklaard, worden de verplichtingen van SKP opgeschort.

15.3 Een tekortkoming in de levering van de Diensten is niet aan SKP toe te rekenen, als die niet door de schuld van SKP is ontstaan en ook niet op grond van de wet, een rechtshandeling of de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen voor rekening van SKP komt. Er is dan sprake van overmacht. In geval van overmacht worden de uit het Abonnement voortvloeiende verplichtingen van SKP opgeschort, waaronder de verplichting tot levering van de Diensten, dit voor de duur van de overmacht. SKP is aan de Klant daarvoor geen schadevergoeding verschuldigd. Wel kan SKP in deze gevallen, met uitzondering van storingen veroorzaakt door een overstroming, terrorisme of een oorlog, een storingsvergoeding bieden, zie ook lid 6 van dit artikel.

15.4 Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan storingen in de aan SKP geleverde (programma)signalen, storingen in elektronische communicatienetwerken, uitval van elektriciteit, blikseminslag en andere storingen of invloeden die buiten de macht van SKP liggen en voor haar redelijkerwijs niet voorzienbaar of te voorkomen zijn.

15.5 SKP kan de levering van een Dienst tijdelijk staken of het gebruik ervan beperken als dit noodzakelijk is voor het onderhoud aan het Netwerk of de Aansluiting of voor door SKP te verrichten aanpassingen van de Diensten, zonder dat de Klant hierdoor recht heeft op schadevergoeding. Een overzicht van het geplande onderhoud is te vinden op de Website van SKP.

15.6 Als een Dienst, of een belangrijk deel daarvan, tijdelijk niet beschikbaar is, dan heeft die Klant recht op terugbetaling van de maandelijkse Abonnementkosten voor die periode als:

- hij hiervoor binnen een maand een schriftelijk verzoek bij SKP indient; en
- de beschikbaarheid geheel onderbroken is voor een duur van meer dan twaalf uren;

- de Klant woonachtig of gevestigd is in het gebied waar de storing zich voordoet;
- de vergoeding minimaal een dertigste deel is van de maandelijkse Abonnementkosten per 24 uur.
- In afwijking op lid 3 en 4 van dit artikel, geldt dat de Klant bij overmacht alleen dan geen aanspraak kan maken op een vergoeding, als sprake is van een storing in het netwerk die is veroorzaakt door een overstroming, terrorisme of oorlog.

15.7 Wanneer SKP wegens een niet-toerekenbare tekortkoming voor een periode langer dan drie maanden achtereen niet aan haar verplichtingen tot het leveren van de Dienst kan voldoen, zijn zowel SKP als de Klant bevoegd het Abonnement door middel van een schriftelijke verklaring op te zeggen. De Klant dient SKP dan wel alle mogelijkheid gegeven te hebben tot herstel van het functioneren.

15.8 SKP kan bij de Klant in rekening brengen de redelijke kosten van:

- het in behandeling nemen van een storingsmelding of verhelpen van een storing die niet aan SKP kan worden toegerekend volgens lid 3 van dit artikel;
- en
- het in behandeling nemen van een storingsmelding of verhelpen van een storing veroorzaakt door een gebrek aan niet door SKP ter beschikking gestelde apparatuur of voorzieningen.

#### **Artikel 16 - Aansprakelijkheid SKP**

16.1 SKP neemt de redelijkerwijs mogelijke technische en organisatorische maatregelen ten behoeve van de veiligheid en beveiliging van haar systemen, daarbij rekening houdende met de aard van de risico's, de stand van de techniek en de kosten van implementatie daarvan.

16.2 De Klant is zich er van bewust dat het gebruik van het internet, het digitaal en/of elektromagnetisch opslaan en overbrengen van informatie risico's met zich mee brengt op het gebied van behoud en beveiliging van data. Gelet op deze risico's kan SKP de vertrouwelijkheid van Persoonsgegevens, berichtenverkeer of overige door de Klant gebruikte of verspreide informatie nooit volledig garanderen.

16.3 SKP is niet aansprakelijk indien een tekortkoming het gevolg is van omstandigheden die redelijkerwijs niet aan hem toerekenbaar zijn.

16.4 SKP is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade van Klant, vervolgschade daaronder begrepen, noch is SKP gehouden tot vergoeding van bedrijfsschade, winstderving, schade als gevolg van uitval en/of onbereikbaarheid van het internet, schade ontstaan door het uitlekken van vertrouwelijke gegevens, schade veroorzaakt door elektronische betaling of schade voortvloeiende uit aanspraken van derden jegens de Klant, met uitzondering van het bepaalde in artikel 15.6. De uitsluiting van aansprakelijkheid geldt niet in geval opzet of grove schuld aan de zijde van SKP. De aansprakelijkheid van SKP op grond van dit artikel is al volgt beperkt: - per gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen: maximaal 24 maal de voor de Dienst geldende maandelijkse vergoeding; en - per kalenderjaar: maximaal 48 maal de voor de Dienst geldende maandelijkse vergoeding.

16.5 Hoewel SKP zich inspant om de kwaliteit te waarborgen van de voor toegang tot de Dienst en/of internet benodigde Software, Hardware en randapparatuur, is het gebruik hiervan volledig voor risico van Klant. SKP is derhalve niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het niet of niet naar behoren functioneren van bovengenoemde zaken dan wel het niet gebruik kunnen maken van de Dienst. De Klant komt in ieder geval geen beroep toe op inhouding, korting of compensatie op de maandelijkse Abonnementkosten, met uitzondering van het bepaalde in artikel 15.

16.6 SKP is niet aansprakelijk voor het niet-functioneren van alarmsystemen of andere voorzieningen van de Klant in combinatie met de Dienst.

16.7 De Klant is gehouden eventuele schade zoveel mogelijk te beperken.

16.8 De Klant dient door hem geleden schade zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een maand na het ontstaan of nadat hij redelijkerwijs met de schade bekend had behoren te zijn, per aangetekend schrijven bij SKP te melden.

16.9 De Klant vrijwaart SKP voor alle aanspraken van derden verband houdende met het gebruik van de Dienst door de Klant en/of onvoldoende naleving door de Klant van enige verplichting jegens SKP, al of niet voortvloeiend uit het Abonnement of de Algemene Voorwaarden.

#### **Artikel 17 - Aansprakelijkheid Klant**

Schade, veroorzaakt door Klant door het in strijd handelen met enig beding uit Abonnement, uit de Algemene Voorwaarden dan wel wettelijke bepalingen of wederrechtelijk gedrag, zal door SKP op de Klant kunnen worden verhaald.

#### **Artikel 18 - SKP Klantenservice, Administratie en Ondersteuning, Klachten**

18.1 De Klant dient voor klachten, ondersteuning en technische of administratieve wijzigingen contact op te nemen met SKP. De Klant communiceert zoveel mogelijk via de Klantenservice of via de bestaande webformulieren. De Klant kan gedurende de op de Website aangegeven openingsuren de Klantenservice bereiken voor vragen en assistentie over de Dienst. SKP dient tijdig en passend te reageren op de klacht van de Klant.

18.2 De Klantenservice kan slechts ondersteuning bieden op de door SKP goedgekeurde Hardware en Software.

18.3 De ondersteuning die de Klant geboden wordt, is een inspanningsverbintenis, waarbij SKP nooit een resultaat kan garanderen.

18.4 In het geval dat (de Klantenservice van) SKP de Klant ondersteuning biedt, eventuele klachten probeert te verhelpen of anderszins tracht van dienst te zijn, dient de Klant redelijkerwijs zijn medewerking hiertoe te verlenen. Als ten gevolge van de niet-medewerking van de Klant eventuele problemen niet te verhelpen zijn of SKP niet behoorlijk zijn verplichtingen kan nakomen, dan komt dit voor rekening en risico van de Klant.

18.5 De Klant is verplicht SKP in geval van niet-nakoming een, met inachtneming van de gecompliceerdheid van de techniek, redelijke termijn te geven om alsnog de Dienst naar behoren te leveren.

18.6 De Klant gaat akkoord met de procedures die door de Klantenservice, de administratie en de door hen ingeschakelde toeleveranciers van o.a. technische ondersteuning worden gehanteerd. Indien Klant niet bereid is de aangewezen procedure te volgen en of de hem gevraagde handelingen te verrichten, kan SKP helaas geen verdere ondersteuning bieden. Dit komt dan geheel voor rekening en risico van de Klant.

18.7 Wanneer de Klant niet een minimum van respect toont ten opzichte van de medewerkers van de Klantenservice, administratie of de door hen ingeschakelde toeleveranciers van o.a. technische ondersteuning, is SKP gerechtigd Klant van ondersteuning uit te sluiten. Genoemde uitsluiting van ondersteuning komt geheel voor rekening en risico van de Klant.

18.8 Bij beroep van Klant op ondersteuning is SKP gerechtigd de Persoonsgegevens van de Klant in te zien, voor zover nodig bij de gevraagde ondersteuning.

#### **Artikel 19 - Privacy, Beveiliging & Gegevensbescherming**

19.1 SKP zal te allen tijde de relevante regelgeving op het gebied van de bescherming van Persoonsgegevens naleven. Deze naleving impliceert onder meer dat SKP de Persoonsgegevens van de Klant niet aan derden ter beschikking zal stellen tenzij de Klant daarvoor expliciet zijn toestemming verleent of SKP daartoe wordt gedwongen krachtens een door bevoegde autoriteit gegeven last.

19.2 De gegevens van de Klant worden opgenomen in de klantenadministratie van SKP. Deze Persoonsgegevens worden slechts gebruikt voor administratieve doeleinden en het aan de Klant toezenden van informatie met betrekking tot producten en activiteiten van SKP en zijn partners, waarvoor de Klant bij acceptatie van de Privacyverklaring expliciet toestemming verleent.

19.3 SKP is bevoegd tot verwerking van de Persoonsgegevens van de Klant, indien en voor zover dit nodig is voor de beoordeling en inwilliging op grond van een bevoegd gegeven last tot inzage alsmede voor een goed beheer en exploitatie van zijn systemen en het uitvoeren van de Dienst voor Klant.

19.4 SKP zal wettelijke verplichtingen tot verstrekking van gegevens, zoals in het kader van een strafrechtelijk opsporingsonderzoek, naleven en zal haar medewerking verlenen aan wettelijk gegeven lasten tot aftappen.

19.5 Indien SKP in het kader van de incasso van vorderingen op Klant gebruik maakt van derden zoals incassobureaus, dan wel dergelijke vorderingen overdraagt aan zulke derden, is zij gerechtigd de haar bekende gegevens van Klant aan deze derden te verstrekken.

19.6 Indien Klant via zijn Persoonlijke Omgeving of via de Klantenservice aan heeft gegeven hiervan gebruik te willen maken, zal SKP hiervoor benodigde Persoonsgegevens op verzoek van Klant ter beschikking stellen aan aanbieders van papieren en elektronische telefoongidsen en abonnee informatiediensten. SKP kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van de door Klant verstrekte of de door een dergelijke aanbieder gepubliceerde gegevens.

19.7 Ingevolge de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) heeft SKP een 'Privacyverklaring' opgesteld. Dit document is verkrijgbaar bij SKP en ook beschikbaar op haar Website.

19.8 Bij vragen en/of opmerkingen omtrent de verwerking door SKP van zijn Persoonsgegevens kan de Klant zich schriftelijk wenden tot SKP ter attentie van de afdeling Klantenservice.

19.9 Ter voorkoming van misbruik en/of ter bescherming van de veiligheid van het netwerk en/of om de dienstverlening te blijven waarborgen kan SKP specifieke poorten in haar netwerk blokkeren.

#### **Artikel 20 Auteursrecht/ Intellectuele eigendom**

20.1 De Klant verkrijgt voor de duur van het Abonnement een niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie om de Software, de daarop aangebrachte wijzigingen en de daarbij behorende gebruikers-documentatie te gebruiken voor de Dienst.

20.2 De Klant onthoudt zich van enige verwijdering, wijziging of toevoeging in (delen van) de Hardware, Software of andere voorziening en/of in enige merk, copyright vermelding of andere aanduiding.

20.3 De Klant onthoudt zich van het veelevoudigen, het openbaar maken en/of het door Derden gebruik laten maken van de Software en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie, anders dan noodzakelijk voor het normale gebruik van de Dienst.

20.4 De (intellectuele) eigendomsrechten op de Hardware, Software of andere voorziening en op de Dienst die SKP aan de Klant ter beschikking stelt of zal stellen, blijven berusten bij SKP en/of haar toeleveranciers.

#### **Artikel 21 - Verjaring**

Alle rechtsoverdrachten van de Klant jegens SKP, aanspraken op schadevergoeding daaronder begrepen, vervallen één jaar nadat de betreffende vordering/aanspraak is ontstaan.

#### **Artikel 22 - Toepasselijk recht**

Op alle rechtsbetrekkingen verband houdend met of voortvloeiend uit het Abonnement is Nederlands recht van toepassing.

#### **Artikel 23 - Geschillenregeling**

23.1 Geschillen tussen de Klant en SKP over de totstandkoming of de uitvoering van het Abonnement met betrekking tot door SKP te leveren of geleverde diensten, kunnen zowel door de Klant als door SKP worden voorgelegd aan de Ge-

schillencommissie Telecommunicatie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

23.2.a Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Klant zijn klacht eerst schriftelijk aan SKP heeft voorgelegd.

23.2.b SKP zal binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal aan de Klant binnen die termijn schriftelijk kenbaar worden gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem wordt meegedeeld.

23.3 Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van SKP, dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het tweede lid onder b had moeten worden gereageerd, kan de Klant het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.

23.4 Wanneer de Klant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is SKP aan deze keuze gebonden. Indien SKP een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, moet hij de Klant schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. SKP dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

23.5 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

23.6 Zowel de Klant als SKP is gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter te Den Haag.