

# ALGEMENE VOORWAARDEN

Versie: 2.0 - maart 2024

# INHOUD

<b>I ALGEMENE BEPALINGEN</b>	<b>2</b>
Artikel 1. Definities	2
Artikel 2. Algemeen	3
Artikel 3. Wijziging Voorwaarden	3
Artikel 4. Overeenkomst	4
Artikel 5. Ontbindingsrecht	5
Artikel 6. Duur en beëindiging van de Overeenkomst	5
Artikel 7. Informatieplichten Kliksafe	6
Artikel 8. Medewerking Klant	6
Artikel 9. De Aansluiting	7
Artikel 10. Verhuizing	7
Artikel 11. Diensten	8
Artikel 12. Beschikbaarheid van de Diensten	8
Artikel 13. Gebruik van de Diensten	9
Artikel 14. Intellectuele Eigendomsrechten	10
Artikel 15. Levering	11
Artikel 16. Tarieven	11
Artikel 17. Betaling	11
Artikel 18. Beveiliging & Persoonsgegevens	12
Artikel 19. Aansprakelijkheid	12
Artikel 20. Overmacht	13
Artikel 21. Slotbepalingen	14
Artikel 22. Fair Use Policy	14
<b>II BIJZONDERE BEPALINGEN</b>	<b>15</b>
<b>INTERNET ACCESS</b>	<b>15</b>
Artikel 23. Internet Access	15
Artikel 24. Het Modem	15
Artikel 25. Monteursbezoek	16
Artikel 26. Randapparatuur	16
<b>EMAIL</b>	<b>16</b>
Artikel 27. E-mail	16
<b>SUPPORT</b>	<b>17</b>
Artikel 28. Support algemeen	17
Artikel 29. Draadloze WIFI-verbinding	17
<b>TELEFONIE</b>	<b>17</b>
Artikel 30. Telefonie	17
Artikel 31. Telefoonnummer	17
Artikel 32. Gebruik	18
Artikel 33. Telefoongidsen	18
<b>FILTERING</b>	<b>18</b>
Artikel 34. Internetfilter	18
Artikel 35. Producten en diensten van derden	19

# I ALGEMENE BEPALINGEN

## Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden Kliksafe B.V. (hierna ook 'Voorwaarden') wordt verstaan onder:

<b>Aansluiting</b>	De door Kliksafe ter beschikking gestelde voorzieningen die het mogelijk maken, gebruik te maken van een Dienst door middel van het Netwerkaansluitpunt.
<b>Aanvraag</b>	Schriftelijk of elektronisch aanbod van een Klant aan Kliksafe tot het afnemen van Diensten en/of Zaken.
<b>Consument Dienst</b>	Een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Alle door en/of namens Kliksafe aan Klant te leveren c.q. ter beschikking te stellen diensten c.q. werkzaamheden en de daarvoor benodigde Zaken, van welke aard dan ook, waaronder mede begrepen maar niet uitgezonderd tot 'Internet Access', zijnde een Dienst waarmee toegang tot het Internet kan worden verkregen (en onder meer bellen via internet mogelijk is), al dan niet op basis van de DSL-transmissietechniek, glasvezeltechniek en mobiele transmissietechniek.
<b>Externe Dienst</b>	Een dienst die door een derde partij wordt geleverd, waarmee de Klant bij afname van de Dienst een overeenkomst aangaat.
<b>Intellectuele Eigendomsrechten</b>	Alle intellectuele eigendomsrechten en daarmee verwante rechten, waaronder mede begrepen doch niet beperkt tot auteursrecht, octrooirecht, modelrecht, merkrecht, handelsnaamrecht, databankrecht en naburige rechten.
<b>Internet IP</b>	Het geheel aan gekoppelde netwerken van Kliksafe en derden. Internet Protocol, een protocol dat communicatie via het Internet mogelijk maakt.
<b>Klant</b>	Iedere consument met wie Kliksafe een rechtsverhouding aangaat en/of is aangegaan.
<b>Kliksafe Netwerk</b>	De besloten vennootschap Kliksafe B.V. gevestigd te Nunspeet. De technische infrastructuur, inclusief de overdrachtsapparatuur en, waar van toepassing, de routingapparatuur, transmissiesystemen en andere technische middelen die de overdracht mogelijk maken van signalen tussen aansluitpunten via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen.
<b>Netwerkaansluitpunt</b>	Fysiek ISRA/FTU/ONT punt waarop een Klant de toegang tot het Netwerk wordt geboden.
<b>Overeenkomst</b>	Iedere overeenkomst en/of andersoortige rechtsverhouding(en) tussen Partijen ter zake de levering van Diensten of Zaken, of ter zake de verstrekking van licenties, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter uitvoering van die overeenkomst(en).
<b>Partijen Randapparatuur</b>	Klant en/of Kliksafe. Alle apparaten, die bestemd zijn om rechtstreeks op een Netwerkaansluitpunt te worden aangesloten, of die kunnen dienen voor interactie met een openbaar telecommunicatienetwerk en/of het Netwerk via directe of indirecte aansluiting op een Netwerkaansluitpunt ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie. Voor Internet Access is dit alle apparatuur die als onderdeel van Internet Access op locatie bij de in de dienstbeschrijving Internet Access gedefinieerde Eindgebruiker wordt geïnstalleerd.

<b>Schriftelijk</b>	Schriftelijke correspondentie, waaronder mede begrepen e-mailberichten. E-mailberichten aan Kliksafe kunnen uitsluitend worden gezonden aan kcc@kliksafe.nl, tenzij Kliksafe een ander e-mailadres schriftelijk bekend maakt. De door Kliksafe opgeslagen versie van het betreffende bericht geldt als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door Klant.
<b>Software</b>	Computerprogrammatuur in executable code, van Kliksafe of haar leveranciers.
<b>Toegangscode</b>	Unieke gebruikersnaam en wachtwoord voor de Klant die Kliksafe ter beschikking stelt aan de Klant teneinde toegang te verkrijgen tot een Dienst.
<b>Voorzieningen</b>	Faciliteiten, waaronder mede begrepen Zaken en voor zover van toepassing het Netwerkaansluitpunt, ten behoeve van de (op)levering van een Dienst die door Kliksafe worden gebruikt en/of ter beschikking gesteld aan de Klant.
<b>Website</b>	De website <a href="http://www.kliksafe.nl">www.kliksafe.nl</a> of enige andere website onder beheer van Kliksafe, die wordt gebruikt voor het beschikbaar stellen van Zaken en/of Diensten, of informatie daarover.
<b>Zaken</b>	Apparatuur, Randapparatuur en andere zaken (waaronder mede begrepen doch niet uitgezonderd tot Software) van Kliksafe of haar Leveranciers, alsmede bepaalde eventueel door of namens Kliksafe te leveren of geleverde documentatie ter zake.

Een en ander al dan niet met hoofdletter, en al dan niet in enkelvoud of meervoud.

## Artikel 2. Algemeen

- 2.1** Op alle aanbiedingen, offertes, orders en Overeenkomsten ter zake Zaken en/of Diensten met betrekking tot Consumenten zijn deze Voorwaarden van toepassing. Op afwijkingen en/of aanvullende bedingen kan door een Klant slechts een beroep worden gedaan, indien en voor zover die zijn opgenomen in een schriftelijke overeenkomst met Kliksafe. Aanvaarding van dergelijke bedingen geldt enkel voor die betreffende overeenkomst waarvoor die afwijkende en/of aanvullende bedingen zijn overeengekomen en laat onverlet de toepasselijkheid van de overige bepalingen van deze Voorwaarden.
- 2.2** Deze Voorwaarden treden in de plaats van (eventuele) eerdere Voorwaarden, of enige andere voorwaarden.
- 2.3** De toepasselijkheid van Voorwaarden of enige andere voorwaarden die door de Klant mogelijk worden gehanteerd of waarnaar door Klant wordt verwezen, wordt door Kliksafe uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij uitdrukkelijk door Kliksafe anders is aangegeven of schriftelijk anders tussen Partijen is overeengekomen.
- 2.4** In alle gevallen waarin een Overeenkomst met de Klant eindigt of wordt beëindigd, blijven deze Voorwaarden de betrekkingen tussen Partijen beheersen voor zover dit voor de afwikkeling van de Overeenkomst nodig is.
- 2.5** Op Zaken en/of Diensten van een Leverancier zijn de voorwaarden van die Leverancier van toepassing, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Voorwaarden en/of Overeenkomst. Klant aanvaardt de bedoelde voorwaarden van die Leveranciers, welke voorwaarden ter inzage liggen bij Kliksafe en op eerste verzoek van Klant worden verstrekt door Kliksafe, behoudens voor zover die niet reeds zijn meegeleverd met de Zaken. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van die Leverancier in de verhouding tussen Klant en Kliksafe om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Voorwaarden, met uitzondering van de twee vorige volzinnen.

## Artikel 3. Wijziging Voorwaarden

- 3.1** Kliksafe heeft het recht deze Voorwaarden te wijzigen, en om aanvullende en afwijkende bepalingen van toepassing te verklaren; dit geldt eveneens ten aanzien van reeds met de Klant gesloten Overeenkomsten en zullen daarop steeds van toepassing zijn met inachtneming van het navolgende. Wijzigingen treden in werking op een door Kliksafe te bepalen datum. Kliksafe zal een minimumperiode van 30 dagen tussen de datum van bekendmaking en de datum van inwerkingtreding in acht nemen. Indien Kliksafe geen datum van inwerkingtreding heeft bepaald, geldt voor de datum van inwerkingtreding een periode van 30 dagen na datum van bekendmaking.
- 3.2** In geval van wijzigingen van de Voorwaarden die:
- (i) Kliksafe het recht geven de bedongen prijs binnen drie maanden na het sluiten van een Overeenkomst te verhogen anders dan door middel van indexatie conform art. 16.3) of;
  - (ii) Kliksafe de bevoegdheid te verlenen een Dienst of Zaak ter beschikking te stellen c.q. te leveren die wezenlijk van de toegezegde prestatie afwijkt,
- is de Klant die een Consument is en die de gewijzigde en/of aanvullende voorwaarden niet aanvaardt, gerechtigd om de betreffende Overeenkomst te beëindigen, dit op voorwaarde dat hij dit binnen een periode van 30 dagen na de bekendmaking schriftelijk aan Kliksafe bericht. Dit artikel is niet van toepassing ter zake wijzigingen of aanvullingen op de Voorwaarden ten gevolge van wijzigingen in relevante wet- en/of regelgeving.

## Artikel 4. Overeenkomst

- 4.1** Alle door Kliksafe uitgebrachte offertes/aanbiedingen, in welke vorm en onder welke naam dan ook, zijn vrijblijvend en gelden slechts als een uitnodiging tot het plaatsen van een Aanvraag, een en ander behoudens voor zover in de offerte/aanbieding uitdrukkelijk een geldigheidsduur is aangegeven. Indien er geen geldigheidsduur is aangegeven, geldt een offerte/aanbieding voor maximaal 14 kalenderdagen, waarna die van rechtswege komt te vervallen.
- 4.2** De Overeenkomst tussen Kliksafe en Klant komt in alle gevallen eerst tot stand ofwel
- (i) op het moment van schriftelijke of elektronische bevestiging van de Aanvraag door Kliksafe, ofwel;
  - (ii) op de dag dat Kliksafe met de uitvoering van de Overeenkomst is begonnen, ofwel;
  - (iii) op een nader overeengekomen tijdstip, al naar gelang welke van de hiervoor onder (i), (ii) en (iii) aangeduide situatie zich als eerste voordoet.
- 4.3** Kliksafe kan de Aanvraag van de klant weigeren indien sprake is van de volgende gevallen, als:
- (i) de Klant niet binnen het verzorgingsgebied van Kliksafe woont of is gevestigd;
  - (ii) Kliksafe de Dienst en/of Zaken niet in de benodigde kwaliteit kan leveren op de locatie van de Klant;
  - (iii) de Klant minderjarig is;
  - (iv) de Klant niet beschikt over een bankrekeningnummer;
  - (v) de Klant bij Kliksafe een betaalachterstand heeft;
  - (vi) er voldoende aanleiding is te veronderstellen dat de Klant niet kredietwaardig is;
  - (vii) Kliksafe gegronde redenen heeft om de Aanvraag te weigeren;
  - (viii) de klant niet beschikt over een werkend Aansluitpunt.
- 4.4** Ingeval van de situatie van artikel 4.3(viii) is Kliksafe bevoegd de Aanvraag op te schorten indien het niet-werkende Aansluitpunt tijdelijk is. Een opschorting van Kliksafe laat de betalingsverplichting van de Klant onverlet.
- 4.5** Na aanvaarding door Kliksafe van de Aanvraag van de Klant is onverwijld herroeping door Kliksafe mogelijk, indien onverwijld na aanvaarding een situatie zoals genoemd in 4.3 zich voordoet. Door herroeping komt geen Overeenkomst tot stand en is Kliksafe verplicht al hetgeen zij reeds heeft ontvangen aan de Klant terug te betalen.

- 4.6** Indien de Klant de Overeenkomst of zijn Toegangscode wil wijzigen, kan hij hiertoe schriftelijk een verzoek indienen bij Kliksafe, voor zover dit niet via het Internet zelf geregeld kan worden. Indien het verzoek door Kliksafe gehonoreerd wordt, gaat de wijziging in op de dag van verzending door Kliksafe van de bevestiging hiervan aan de Klant of op een ander door Kliksafe aan te geven tijdstip.
- 4.7** Kliksafe behoudt zich het recht voor om haar rechten en verplichtingen uit enige Overeenkomst geheel of gedeeltelijk uit te besteden en/of over te dragen.

## **Artikel 5. Ontbindingsrecht**

- 5.1** Als een Overeenkomst met een Klant telefonisch is aangegaan of door een Aanvraag via de Website, kan de Klant de Overeenkomst binnen veertien kalenderdagen na de ingangsdatum daarvan schriftelijk herroepen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van de Zaken door Klant of op de dag na ontvangst van de Zaken door een aan Kliksafe bekendgemaakte locatie. Ingeval van een Dienst, gaat deze bedenktijd in op de dag na het tot stand komen van de Overeenkomst.
- 5.2** Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de Klant zich richten tot de door Kliksafe bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
- 5.3** Het herroepingsrecht geldt niet voor Diensten waarvan de uitvoering, met instemming van de Klant, is begonnen binnen de termijn van veertien kalenderdagen.
- 5.4** Indien de Klant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending van de Zaken voor zijn rekening.
- 5.5** Indien de Klant een bedrag heeft betaald, zal Kliksafe dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Indien de Klant een Zaak retourneert, zal Kliksafe het bedrag terugbetalen zodra de Zaak is ontvangen.
- 5.6** Bij terugbetaling zal Kliksafe gebruik maken van hetzelfde betaalmiddel als dat de Klant heeft gebruikt, tenzij de Klant met een ander betaalmiddel heeft ingestemd. Indien de Klant aangeeft dat Kliksafe een ander betaalmiddel dient te gebruiken, komen eventuele extra kosten daarvan voor rekening van de Klant.
- 5.7** Klant is verplicht de Zaken conform de voor de Zaken geldende onderhoudsvorschriften te onderhouden. Het risico van verlies of beschadiging van de Zaken gaat over op Klant zoals bepaald in Artikel 15 en blijft bij de Klant tot het moment van terugbezorging van de Zaken bij Kliksafe en de Zaken door Kliksafe zijn ontvangen.
- 5.8** Klant is verplicht om niet-functioneren, verlies of beschadiging van de Zaken onverwijld aan Kliksafe te melden.

## **Artikel 6. Duur en beëindiging van de Overeenkomst**

- 6.1** De Overeenkomst geldt voor bepaalde tijd van één jaar, tenzij anders is overeengekomen en kan worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Na verloop van de initiële contractperiode wordt de Overeenkomst verlengd voor onbepaalde tijd en kan de Klant de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. De Klant kan de Overeenkomst schriftelijk, telefonisch en elektronisch via de Website of MijnKliksafe te allen tijde opzeggen.
- 6.2** Als een Klant de Overeenkomst wil beëindigen voor afloop van de bepaalde tijd, dan is de Klant het resterende bedrag verschuldigd dat de Klant betaald zou hebben tot aan het einde van de Overeenkomst, behalve in het geval de Klant de Overeenkomst mag beëindigen op grond van deze Algemene Voorwaarden of de wet.
- 6.3** Als datum van opzeggen geldt de eerstvolgende werkdag na de dag waarop Kliksafe de opzegging heeft ontvangen. Kliksafe informeert de Klant schriftelijk of elektronisch over de ontvangst van de opzegging en van de datum waarop de Overeenkomst wordt beëindigd.

- 6.4** Kliksafe kan een Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen of de levering van de Dienst opschorten, zonder schadeplichtig te zijn, als:
- (i) de Klant in strijd handelt met deze Algemene Voorwaarden en of een andere verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt en deze tekortkoming van de Klant de maatregel van Kliksafe rechtvaardigt;
  - (ii) dit volgt uit een wettelijk voorschrift of rechterlijk bevel of als dit noodzakelijk is ter bescherming van de integriteit en de veiligheid van het Netwerk en de Dienst, of de apparatuur van de Klant; of
  - (iii) de Klant onder bewind of curatele is gesteld; of
  - (iv) voor de Klant een verzoek op grond van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is ingediend.
- 6.5** Kliksafe is gerechtigd één of meerdere Diensten te beëindigen, indien haar toeleverancier(s) de betreffende Dienst of onderdelen daarvan beëindigt. Waar mogelijk zal Kliksafe de Klant een nieuwe vergelijkende Dienst aanbieden. In het geval van beëindiging van een aanbiedingsvorm van Internet Access, is Kliksafe gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen met een opzegtermijn van drie (3) maanden.

## Artikel 7. Informatieplichten Kliksafe

- 7.1** Kliksafe draagt er zorg voor dat de Voorwaarden voor of bij het sluiten van de Overeenkomst aan Klant, al dan niet elektronisch ter hand worden gesteld. Klant is zelf verantwoordelijk voor het desgewenst opslaan en printen van de Voorwaarden en de Overeenkomst, door middel van daartoe op de Website, in de browser van Klant of anderszins beschikbare faciliteiten, en voor de toegankelijkheid van de opgeslagen kopie.
- 7.2** Alle door Kliksafe genoemde en/of met Kliksafe overeengekomen planningen en termijnen zijn naar beste weten beschreven en gepland op grond van de gegevens en omstandigheden die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Kliksafe bekend waren. Kliksafe spant zich in om die planningen en termijnen zoveel als mogelijk in acht te nemen; de enkele overschrijding van een voornoemde termijn of planning is geen toerekenbare tekortkoming van Kliksafe. Indien overschrijding ervan dreigt of reeds bestaat, zullen Partijen zo spoedig mogelijk in overleg treden.
- 7.3** Eventuele begrotingen, plannen of andere bescheiden die een offerte of aanbieding van Kliksafe vergezellen, blijven te allen tijde eigendom van Kliksafe en dienen op eerste verzoek (in geval van offline verzending: franco) aan Kliksafe te worden geretourneerd. Zij mogen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Kliksafe niet vermenigvuldigd of aan derden ter inzage gegeven of ter beschikking gesteld worden.
- 7.4** Kliksafe is niet gehouden de Klant op eigen initiatief te informeren en te adviseren over de geschiktheid van Zaken en Diensten voor de Klant gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
- 7.5** De Klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van zijn of haar contactgegevens waaronder e-mailadressen en telefoonnummers waarop Kliksafe de Klant gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan bereiken.

## Artikel 8. Medewerking Klant

- 8.1** Klant verplicht zich steeds alle toegang, faciliteiten, apparatuur, (licenties op) programmatuur, (hulp) middelen en informatie (waaronder technische en functionele documentatie en andere inlichtingen) welke Kliksafe voor de behoorlijke uitvoering van enige Overeenkomst logischerwijs nodig heeft (en/of welke anderszins nuttig kan zijn) op adequate tijdige wijze te verschaffen, zonder hiervoor kosten aan Kliksafe in rekening te brengen. Klant zal tevens alle, voor de behoorlijke uitvoering van enige Overeenkomst, benodigde en adequate medewerking verlenen en instructies (van veiligheid- en

andere relevante onderwerpen) geven aan Kliksafe, eveneens zonder hiervoor kosten aan Kliksafe in rekening te brengen.

- 8.2** De Klant staat ervoor in dat de locatie van de Aanvraag voor een Dienst beschikt over een werkend Aansluitpunt.
- 8.3** Indien Klant niet (adequaat) of niet tijdig voldoet aan het bepaalde in artikel 8.1 en/of 8.2 heeft Kliksafe in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de betreffende Overeenkomst en heeft Kliksafe het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn op dat moment gebruikelijke prijzen en tarieven in rekening te brengen. Klant vrijwaart Kliksafe voor aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van enige overeenkomst schade lijden welke het gevolg zijn van het handelen of het nalaten van Klant.
- 8.4** Klant staat in voor de juistheid van de omschrijving van iedere door hem verstrekte opdracht, aanvraag voor offerte en voor alle overige informatie op basis waarvan Kliksafe de Overeenkomst met Klant aangaat en de Overeenkomst uitvoert.
- 8.5** Als de Klant die een Aanvraag indient, niet de eigenaar is van het bij de Klant in gebruik zijnde (deel van een) gebouw of woning waarin de Aansluiting zich bevindt of waar deze wordt aangelegd, dan staat deze Klant er tegenover Kliksafe voor in dat de eigenaar van de Aansluiting akkoord is met de indiening van die Aanvraag en de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst. Tevens staat de Klant ervoor in dat – in voorkomend geval – de eigenaar van de Aansluiting akkoord is met het beëindigen of opzeggen van een overeenkomst met een andere internet service provider.

## Artikel 9. De Aansluiting

- 9.1** Kliksafe zal zich redelijkerwijs inspannen zo spoedig mogelijk de Aansluiting (op) te leveren of operationeel beschikbaar te maken. Indien er voor de aanleg van de Aansluiting bij de Klant bijzondere voorzieningen worden getroffen, al dan niet op verzoek van de Klant, dan kan Kliksafe daarvoor kosten in rekening brengen bij de Klant. Kliksafe zal de Klant vooraf op de hoogte brengen van deze kosten.
- 9.2** Alleen Kliksafe en door Kliksafe ingeschakelde derden zijn bevoegd werkzaamheden te (laten) verrichten of veranderingen te (laten) aanbrengen aan de Aansluiting, het Netwerk inclusief de Apparatuur.
- 9.3** Kliksafe is gerechtigd de Aansluiting tot stand te brengen op een wijze die zij noodzakelijk acht. Indien mogelijk, zal Kliksafe daarbij rekening houden met de redelijke verzoeken van de Klant.
- 9.4** De Klant zal aanwijzingen van Kliksafe betreffende de (op)levering van de Aansluiting opvolgen.
- 9.5** Indien de bedenktijd voor het ontbinden van de Overeenkomst is verstreken maar de oplevering van de Aansluiting is vertraagd door omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Kliksafe liggen, kan de Klant de Overeenkomst beëindigen tegen betaling van de in de Overeenkomst genoemde kosten.

## Artikel 10. Verhuizing

- 10.1** Onder verhuizing wordt verstaan het wijzigen van het woonadres van de Klant of het adres waar de Dienst wordt geleverd.
- 10.2** De Klant dient minimaal zes (6) weken van tevoren zijn nieuwe adres schriftelijk, elektronisch of telefonisch aan Kliksafe mede te delen. De Klant kan zijn Aansluiting mee laten verhuizen naar een nieuw adres, tenzij sprake is van een verhuizing naar een gebied waar de Dienst niet geleverd kan worden. Het bepaalde in Artikel 4.3 is overeenkomstig van toepassing. De Klant dient de Randapparatuur te demonteren en mee te nemen naar het nieuwe adres. Het is de Klant niet toegestaan om zelf wijzigingen aan te brengen in het Netwerkaansluitpunt of deze te (laten) verplaatsen, behoudens met instemming van Kliksafe.



- 10.3** Kliksafe stelt in overleg met de Klant vast wanneer de verhuizing van de Aansluiting zal plaatsvinden. Indien de Aansluiting op het nieuwe adres, op het vastgestelde tijdstip, niet werkend wordt opgeleverd, is Kliksafe niet gehouden tot enige schadevergoeding aan de Klant. In dat geval wordt in overleg een nieuw tijdstip voor verhuizing van de Aansluiting vastgesteld.
- 10.4** De Overeenkomst loopt tijdens en na de verhuizing door. De Klant blijft gehouden de overeengekomen vergoedingen te betalen als er aan de verhuizing van de Aansluiting redelijkerwijs kosten verbonden zijn.

## Artikel 11. Diensten

- 11.1** Voor elke Aansluiting kunnen Overeenkomsten voor verschillende Diensten worden aangegaan, mits deze Diensten via die Aansluiting kunnen worden geleverd.
- 11.2** Kliksafe is gerechtigd toegang tot (onderdelen van) de Dienst en/of (onderdelen van) haar systeem en/of interfaces, al dan niet tijdelijk, te blokkeren of het gebruik daarvan te beperken, en/of andere maatregelen te nemen, indien zulks noodzakelijk is in het kader van:
- (i) overmacht;
  - (ii) tijdelijk technisch onderhoud door c.q. namens Kliksafe;
  - (iii) het bepaalde in artikel 9.4, of
  - (iv) (ander) excessief, oneigenlijk c.q. disproportioneel gebruik door de Klant.
- 11.3** De Klant zal hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gebracht. Ingeval van dergelijke maatregelen sub (iii) of sub (iv) in voornoemde zin, is het uitgangspunt van Kliksafe dat de overlast voor alle overige Klanten in hun geheel, redelijkerwijs zoveel mogelijk wordt beperkt. In geval van dergelijke maatregelen sub (i) of sub (ii) in voornoemde zin, is het uitgangspunt van Kliksafe dat de overlast voor de Klant, maar bovenal voor alle Klanten in hun geheel, redelijkerwijs zoveel mogelijk wordt beperkt.
- 11.4** Onverlet de daadwerkelijke beschikbaarheid en behoudens een eventuele creditering, blijft de verplichting tot betaling van de vergoeding(en) door de Klant onverkort van toepassing.
- 11.5** Kliksafe is gerechtigd procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen op de Dienst en/of de Toegangscode door te voeren, indien zulks nodig mocht blijken of een verbetering van de Dienst oplevert. Kliksafe zal de Klant hierover voor zover redelijkerwijs mogelijk vooraf informeren indien deze de bereikbaarheid van het Internet en/of daarop aangesloten netwerken voor de Klant nadelig beïnvloeden.
- 11.6** Kliksafe is gerechtigd de toegang tot de Dienst te blokkeren dan wel anderszins maatregelen te treffen ten aanzien van de Klant, indien zulks noodzakelijk is om misbruik te voorkomen, de Klant en zijn (persoons)gegevens te beschermen, om onrechtmatig gebruik van de Dienst (verder) te voorkomen, of op last van daartoe bevoegde autoriteiten.
- 11.7** Kliksafe is niet aansprakelijk voor enige schade of kosten van de Klant, als gevolg van enige in dit artikel genoemde maatregelen. De maatregelen laten de betalingsverplichtingen van de Klant ook onverlet.

## Artikel 12. Beschikbaarheid van de Diensten

- 12.1** Kliksafe spant zich ervoor in de Diensten te allen tijde beschikbaar te houden voor de Klant. Kliksafe kan echter niet garanderen dat de Diensten te allen tijde beschikbaar zullen zijn.
- 12.2** Ten behoeve van onderhoud en/of de opheffing van een storing en/of het verrichten van metingen in een internetverbinding, kan Kliksafe tijdelijk (een deel van) de internetverbinding buiten gebruik stellen. Kliksafe zal dit tot een minimum beperken en waar dit toch nodig is dit tijdig meedelen.
- 12.3** Indien de Klant een storing in de Diensten constateert, dient de Klant dit zo snel mogelijk te melden bij Kliksafe, zodat Kliksafe de storing kan verhelpen.

- 12.4** Indien een internetverbinding of een telefoniedienst door een storing in het Netwerk langer dan 12 uur onafgebroken niet beschikbaar is, heeft de Klant recht op een vergoeding. Deze vergoeding bedraagt 1/30 deel van de maandelijkse betaalverplichting per 24 uur, dat de Dienst(en) niet beschikbaar zijn.
- 12.5** Het recht op vergoeding zoals in het voorgaande lid is genoemd, is alleen van toepassing indien de Klant woont in het gebied dat door de storing is getroffen en indien de storing niet het gevolg is van oorlog, terroristische aanslagen, rampen, overstromingen en molest. Tevens is uitgezonderd de situatie dat Kliksafe noodzakelijk onderhoud moet plegen als gevolg waarvan de Diensten tijdelijk niet beschikbaar zijn.
- 12.6** Het recht om op een vergoeding vervalt zes (6) maanden na de dag waarop de storing is verholpen.
- 12.7** Kliksafe kan op verzoek – indien en voor zover deze beschikbaar is – een dongel ter beschikking stellen aan de Klant ten tijde van een storing, waarmee alsnog toegang tot het Internet kan worden gerealiseerd. Indien de Klant van een dongel gebruik maakt, komt het recht op de vergoeding te vervallen.
- 12.8** De beschikbaarheid van Internet Access binnen de woning of ruimte waar de Dienst wordt geleverd, door middel van een draadloze verbinding, komt voor rekening en verantwoordelijkheid van de Klant. Een draadloze verbinding maakt derhalve geen onderdeel uit van de Diensten die Kliksafe aanbiedt.

## Artikel 13. Gebruik van de Diensten

- 13.1** De Klant zal alle door Kliksafe kenbaar gemaakte verplichtingen, instructies en beperkingen, zoals neergelegd in deze algemene voorwaarden, de Overeenkomst en anderszins door Kliksafe meegedeeld (op haar website, via schriftelijke berichtgeving of anderszins), in acht nemen. Hieronder zijn ook begrepen instructies m.b.t. het inloggen, het uitloggen, veranderen van wachtwoorden, het in acht nemen van de toegestane hoeveelheid dataverkeer van de Klant, het schonen van informatie etc.
- 13.2** De Klant is gehouden te handelen conform de toepasselijke wet- en regelgeving en zich te gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig handelend Klant verwacht mag worden. De Klant zal bij het gebruik van de Dienst zoveel mogelijk trachten te voorkomen dat de belangen van Kliksafe geschaad worden.
- 13.3** De Dienst is enkel geschikt voor het gebruik door en voor een Consument. De Klant garandeert dat de Dienst enkel op deze wijze wordt gebruikt. Kliksafe is niet aansprakelijk voor schade die met betrekking tot gebruik hiermee in strijd is.
- 13.4** De Klant zal de Dienst noch enige Zaak – op welke wijze dan ook – gebruiken of laten gebruiken voor het verrichten en/of mogelijk maken van onrechtmatige handelingen, van strafbare feiten en/of voor handelingen die in strijd zijn met de toepasselijke wet- en regelgeving. De volgende handelingen worden in ieder geval als ongeoorloofd c.q. onrechtmatig gebruik aangemerkt:
- (i) inbreuk maken op Intellectuele Eigendomsrechten van Kliksafe, Leveranciers en andere derden, diefstal, onrechtmatige c.q. strafbare verspreiding van geheime of vertrouwelijke informatie, onrechtmatige c.q. strafbare verspreiding van teksten en/of beeld- en geluidsmateriaal, waaronder racistische uitingen, kinderporno, crimineel dataverkeer, godslasterlijke of haatdragende teksten en/of afbeeldingen, beledigende uitingen, mailbommen en degelijke;
  - (ii) computervrederebreuk ('hacken'), handelingen ter voorbereiding daarop (zoals 'poortscannen');
  - (iii) vernieling, beschadiging of onbruikbaar maken van systemen of geautomatiseerde werken en software van anderen;
  - (iv) het verspreiden van virussen of het anderszins opzettelijk verstoren van communicatie of gegevensopslag;
  - (v) het zich verschaffen van toegang tot het Internet of tot andere Netwerken door middel van valse sleutels, valse codes, valse hoedanigheden;
  - (vi) het zich verschaffen van toegang tot (delen) van het Internet of Netwerken waarvan het duidelijk is dat deze toegang niet voor de Klant of de gebruiker van de Dienst open staat;
  - (vii) het verzenden van zogenaamde spam, malware en phishing.

- 13.5** Het is de Klant niet toegestaan (i) processen in gang te zetten, (ii) processen te laten voortbestaan of (iii) een werkwijze te hanteren, waarvan hij redelijkerwijs kan vermoeden dat dit de overige gebruikers van het Internet onevenredig hindert of het overige gebruik van de Dienst onredelijk nadelig beïnvloedt. Hieronder zijn mede begrepen doch niet uitgezonderd de bepalingen uit de meest recente 'Fair Use Policy', zoals in Artikel 22 is opgenomen.
- 13.6** Het is de Klant, zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Kliksafe, niet toegestaan (onderdelen van) een Netwerk of andere gebruikers, op enigerlei wijze te verbinden met (onderdelen van) de Dienst.
- 13.7** De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de Dienst, ook als de Dienst door een ander wordt gebruikt, tenzij de Klant aantoonbaar dat het gebruik door de ander jegens hem onrechtmatig was en de Klant verder ook geen enkel verwijt gemaakt kan worden ten aanzien van dat gebruik of de mogelijkheid tot dat gebruik. De Klant is verantwoordelijk voor ieder gebruik van zijn Toegangscode en e-mailadres(sen).
- 13.8** Het is de Klant niet toegestaan de Dienst aan derden te verhuren, te verkopen of op andere wijze ter beschikking te stellen. Het incidenteel en kortdurend ter beschikking stellen van de Dienst aan derden om niet is wel toegestaan.
- 13.9** Het is de Klant niet toegestaan om de Software, of gedeeltes daarvan, openbaar te maken, te bewerken, te verveelvoudigen of aan derden te verstrekken, behalve voor zover dit noodzakelijk is voor normaal gebruik daarvan en deze algemene voorwaarden en de betreffende licentievoorwaarden dat uitdrukkelijk toestaan.
- 13.10** Kliksafe mag alle noodzakelijke maatregelen nemen om te voorkomen dat Kliksafe aansprakelijk is of kan worden gesteld voor informatie die door gebruik van de Dienst wordt opgeslagen en/of doorgegeven. Indien de Klant in strijd handelt met dit artikel, of indien er duidelijke aanwijzingen zijn dat de Klant in strijd met één van deze bepalingen handelt, is Kliksafe gerechtigd hem de toegang tot de Dienst te ontzeggen, de Dienst (gedeeltelijk) af te sluiten, zijn e-mailaccount af te sluiten, de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling op te zeggen of de Overeenkomst in of buiten rechte te ontbinden en/of andere maatregelen te nemen om het gebruik in strijd met deze bepalingen te voorkomen. De Klant kan in dit geval geen aanspraak maken op restitutie van vooruitbetaalde vergoedingen of op een schadevergoeding. Deze maatregelen ontslaan de Klant ook niet van zijn (betalings)verplichtingen uit de Overeenkomst.

## Artikel 14. Intellectuele Eigendomsrechten

- 14.1** Alle Intellectuele Eigendomsrechten op alle Diensten of Zaken, met inbegrip van alle wijzigingen en/of uitbreidingen daarvan, berusten en blijven uitsluitend berusten bij Kliksafe en/of haar toeleveranciers.
- 14.2** Klant is gehouden om iedere schriftelijke mededeling die inhoudt dat een Zaak, Dienst of enige Software inbreuk maakt op een of meer rechten van derden, onmiddellijk schriftelijk aan Kliksafe te melden en de afhandeling hiervan in of buiten rechte volledig over te laten aan Kliksafe en deze daarbij alle verlangde medewerking en informatie te verschaffen.
- 14.3** Indien het gebruik van enig Zaak, Dienst en/of enige Software wordt beperkt of verboden, omdat komt vast te staan dat die naar Nederlands recht inbreuk opleveren op enige Intellectuele Eigendomsrecht van derden, zal Kliksafe naar eigen keuze:
- (i) de Zaak, de Dienst, en/of de Software vervangen door een gelijkwaardig Zaak, dienst of software die geen inbreuk maakt op rechten van derden, of
  - (ii) de Zaak, de Dienst, en/of de Software zodanig wijzigen of aanpassen dat de Zaak, de Dienst of software geen inbreuk meer maakt/maken op die betreffende rechten van derden, of
  - (iii) voor de Zaak, de Dienst, en/of de Software alsnog een (sub)licentie verwerven voor de Klant, of
  - (iv) de Overeenkomst met Klant schriftelijk al dan niet gedeeltelijk ontbinden.

- 14.4** Binnen het kader van Artikel 19 vrijwaart Kliksafe Klanten tegen schade veroorzaakt door aanspraken van derden met de strekking dat enige Zaak, Dienst en/of enige Software inbreuk naar Nederlands recht oplevert op rechten van dergelijke derden (inclusief eventuele Intellectuele Eigendomsrechten van die derden), voor zover in rechte onherroepelijk is komen vast te staan dat Kliksafe voor deze inbreuken verwijt valt te maken. Deze verplichting tot vrijwaring komt echter te vervallen indien de beweerde inbreuk is veroorzaakt door wijzigingen die zijn aangebracht door of namens Klant, door gebruik in combinatie met niet door Kliksafe ter beschikking gestelde Zaken of Diensten c.q. Software of als gevolg van gebruik op andere wijze dan waarvoor de ter beschikking gestelde Zaken of Diensten of Software zijn ontwikkeld of bestemd.
- 14.5** Klant staat ervoor in dat hij, indien en voor zover door hem in het kader van de Overeenkomst aan Kliksafe materialen of gegevens ter beschikking worden gesteld, daartoe gerechtigd is en dat deze materialen en gegevens geen inbreuk maken op rechten van derden.

## Artikel 15. Levering

- 15.1** Zaken en Diensten worden zo snel mogelijk afgeleverd. De uiterste leveringstermijn is 30 dagen na ontvangst van de bestelling, tenzij vooraf anders is aangegeven. Diensten kunnen tot 3 maanden in de toekomst worden aangevraagd.
- 15.2** Aan de leveringsplicht van Kliksafe zal, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door Kliksafe geleverde Zaken één (1) keer aan de afnemer zijn aangeboden. Bij bezorging aan huis strekt het rapport van de vervoerder, inhoudende de weigering van acceptatie of de afwezigheid van Klant, tot volledig bewijs van het aanbod tot levering.
- 15.3** Indien een Zaak tijdelijk niet op voorraad is, zal worden aangegeven wanneer het product weer beschikbaar is.
- 15.4** Leveringen vinden plaats op het door de Klant, tijdens de totstandkoming van de overeenkomst, opgegeven adres. Zodra de te leveren Zaken op het opgegeven afleveradres zijn geleverd, waaronder dus ook de situatie als genoemd in artikel 15.2 is begrepen, gaat het risico, waar het deze Zaken betreft, over op de Klant.
- 15.5** Indien de Klant de Zaken op het opgegeven afleveradres niet aanneemt en nadien niet afhaalt bij een depot, worden de Zaken aan Kliksafe retour verzonden door de bezorgdienst. Kliksafe is gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen, zoals benoemd in de overeenkomst.

## Artikel 16. Tarieven

- 16.1** Op offertes en Overeenkomsten tussen Kliksafe en de Klant zijn de gebruikelijke door Kliksafe te hanteren tarieven/prijzen van toepassing. Informatie aangaande de toepasselijke tarieven/prijzen zijn onderdeel van de Overeenkomst.
- 16.2** Indien een Overeenkomst ingaat in de loop van een kalendermaand, worden de vaste vergoedingen/kosten en het aantal overeengekomen uren 'vrij gebruik' van de Dienst, zoals opgenomen in de Overeenkomst, pro rata (evenredig) berekend.
- 16.3** Kliksafe is gerechtigd eenmaal per kalenderjaar op een door haar te bepalen moment in dat jaar, de op dat moment geldende tarieven/prijzen aan te passen, dit conform de jaarmutatatie van de consumenten prijsindex met peil 2015=100 zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek ([www.cbs.nl](http://www.cbs.nl)). De aanpassing is gelijk aan maximaal de jaarmutatatie van de maand waarin kliksafe de prijsaanpassing aankondigt. Kliksafe stelt de Klant hiervan 30 dagen voor het intreden daarvan op de hoogte.
- 16.4** Alle door Kliksafe gehanteerde prijzen zijn uitgedrukt in Euro's en zijn inclusief btw, invoerrechten, andere belastingen, heffingen, rechten, administratiekosten en verzendkosten.

## Artikel 17. Betaling

- 17.1** Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, worden de door de Klant aan Kliksafe verschuldigde bedragen maandelijks door middel van automatische incasso van de bankrekening van de Klant afgeschreven.
- 17.2** De Klant is verplicht Kliksafe te machtigen een automatische incasso te kunnen uitvoeren. De Klant is verplicht binnen 7 dagen na het sluiten van de Overeenkomst alle daartoe benodigde correcte en volledige gegevens aan Kliksafe te verstrekken.
- 17.3** Indien de Klant niet tijdig (via automatische incasso) voor betaling heeft zorggedragen, sommeert Kliksafe hem alsnog voor de betaling zorg te dragen binnen een termijn van zeven (7) dagen na factuurdatum. Wordt binnen die termijn niet betaald, dan is de Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- 17.4** Vanaf de datum van het verzuim is de Klant over al hetgeen hij aan Kliksafe verschuldigd is wettelijke rente verschuldigd over de vervallen bedragen vanaf de vervaldatum tot en met de datum der algehele betaling.
- 17.5** Vanaf de dag nadat de Klant in verzuim is geraakt, is de Klant de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. De buitengerechtelijke kosten worden berekend volgens de wettelijke Staffel Buitengerechtelijke Incassokosten (BIK).
- 17.6** Kliksafe is gerechtigd een kredietwaardigheidsonderzoek naar de Klant te doen uitvoeren. Op basis van dit onderzoek kan Kliksafe zekerheid verlangen. De Klant heeft in dat geval recht op inzage van de uitkomsten van het kredietwaardigheidsonderzoek.

## Artikel 18. Beveiliging & Persoonsgegevens

- 18.1** De wijze waarop Kliksafe persoonsgegevens verwerkt, is opgenomen in de privacyverklaring. Deze is integraal gepubliceerd op de website van Kliksafe: [www.kliksafe.nl](http://www.kliksafe.nl).
- 18.2** Indien de Klant merkt of het vermoeden heeft dat derden zich op oneigenlijke wijze toegang hebben verschaft tot de Dienst, bijvoorbeeld door het gebruik van zijn Toegangscode, dient hij zulks onverwijld aan Kliksafe te melden, zowel telefonisch (bij de afdeling support) als Schriftelijk.

## Artikel 19. Aansprakelijkheid

### *Aansprakelijkheid Klant*

- 19.1** De Klant is aansprakelijk voor iedere schade die, al dan niet volledig en al dan niet direct, door de zaken, software, applicaties en data van de Klant zijn veroorzaakt aan goederen of de goede naam van Kliksafe.
- 19.2** De Klant vrijwaart Kliksafe voor alle aanspraken van derden met betrekking tot schade en kosten als gevolg van het gebruik van de geleverde Diensten, Zaken en/of Software. Deze vrijwaring heeft mede betrekking op aanspraken op grond van ongeoorloofde verveelvoudiging of openbaarmaking van de auteursrechtelijk (of anderszins) beschermde werken afkomstig van (onderdelen van) de geleverde Diensten.

### *Aansprakelijkheid Kliksafe*

- 19.3** Kliksafe is tegenover de Klant aansprakelijk voor schade als gevolg van een aan haar toe te rekenen tekortkoming, dit voor zover de wet dat bepaalt en de aansprakelijkheid in de Algemene Voorwaarden niet wordt beperkt of uitgesloten. De in dit artikel opgenomen beperkingen en uitsluitingen van de aansprakelijkheid van Kliksafe blijven buiten toepassing als, en voor zover, schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Kliksafe of haar leidinggevenden ondergeschikten.

### *Uitsluitingen aansprakelijkheid*

- 19.4** Kliksafe is niet aansprakelijk voor:
- (i) schade in verband met de beveiliging van door de Klant op systemen van Kliksafe opgeslagen gegevens;
  - (ii) schade in verband met (de inhoud van) informatie die de Klant of derden bij het gebruik van de Diensten bereikt;
  - (iii) de gevolgen van onjuist- of onvolledigheden in de inhoud van met de Diensten geleverde informatie(diensten);
  - (iv) schade in verband met verlies, vermindering of het onbruikbaar worden van de gegevens die digitaal of elektromagnetisch worden opgeslagen of overgebracht, waaronder e-mailberichten;
  - (v) schade als gevolg van werkzaamheden die bij de Klant of het Aansluitpunt worden uitgevoerd in opdracht en ten behoeve van de netwerkbeheerder;
  - (vi) schade in verband met verveelvoudiging of openbaarmaking van vertrouwelijke of waardevolle informatie;
  - (vii) schade die verband houdt met of het gevolg is van onderbrekingen of blokkering van de toegang tot het Internet, een gebrek in de beveiliging van de door de Klant opgeslagen informatie (waaronder wachtwoorden voor diensten van Kliksafe of diensten van derden) op de systemen van Kliksafe en handelingen van andere Klanten of internetgebruikers
  - (viii) schade die het gevolg is van wijzigingen in de e-mailadressen, IP-adressen of toegangsprocedures; en
  - (ix) indirecte schade van de Klant, zoals gederfde inkomsten, verliezen, immateriële schade en schade van derden.
- 19.5** Als de aansprakelijkheid van de leverancier van de Software in de geldende licentievoorwaarden is uitgesloten of beperkt, geldt deze uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid ook voor Kliksafe tegenover de Klant.

### *Beperkingen aansprakelijkheid*

- 19.6** Alle rechtsvorderingen van de Klant jegens Kliksafe, aanspraken op schadevergoeding daaronder begrepen, verjaren na verloop van één (1) jaar na de aanvang van de dag volgende op die waarop de Klant zowel met de schade of de opeisbaarheid als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden.
- 19.7** De aansprakelijkheid van Kliksafe is als volgt beperkt:
- (i) bij zaakschade, tot de herstel- en vervangingskosten van het beschadigde object tot een maximum van € 2.500,00 per gebeurtenis per jaar, waarbij een samenhangende reeks van gebeurtenissen als één (1) gebeurtenis geldt;
  - (ii) bij dood of lichamelijk letsel maximaal € 500.000,00 per Klant per gebeurtenis waarbij een samenhangende reeks van gebeurtenissen als één (1) gebeurtenis geldt en beperkt tot maximaal € 1.000.000,00 per jaar voor alle benadeelden Klanten gezamenlijk;
  - (iii) bij alle overige soorten schade die in deze algemene voorwaarden niet zijn uitgesloten of beperkt, tot maximaal een bedrag van € 2.500,00 per jaar per Klant met een maximum van € 500.000,00 per jaar voor alle benadeelden gezamenlijk.
- 19.8** Bij een samenloop van gebeurtenissen of een reeks gebeurtenissen kan het bedrag van de schade het bedrag van de beperkte aansprakelijkheid te boven gaan. In dat geval vergoedt Kliksafe de vorderingen van de benadeelde Klanten naar evenredigheid, tot het totaalbedrag hetzelfde is als de maximale vergoeding per gebeurtenis of per jaar.

## **Artikel 20. Overmacht**

- 20.1** Kliksafe is niet aansprakelijk voor gehele of gedeeltelijke niet-nakoming van enige verplichting van en/of namens Kliksafe uit hoofde van een Overeenkomst, indien de betreffende niet-nakoming niet

te wijten is aan (of het gevolg is van) haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling en/of in het verkeer geldende opvattingen (voorzien of onvoorzien) voor haar rekening komt en die Kliksafe (derhalve of overigens) niet kunnen worden toegerekend.

- 20.2** Onder een dergelijke situatie wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van de leverancier van Kliksafe, storingen in elektronische communicatienetwerken, uitval van elektriciteit, blikseminslag en andere storingen of invloeden die buiten de macht van Kliksafe liggen en voor Kliksafe redelijkerwijs niet voorzienbaar zijn.
- 20.3** Kliksafe en de Klant hebben in dergelijke situaties het recht om zonder rechtelijke tussenkomst onderhavige en gerelateerde verplichtingen op te schorten en/of – wanneer de situatie langer dan twee (2) kalendermaanden heeft geduurd – die betreffende Overeenkomst op schriftelijke wijze geheel of gedeeltelijk op te zeggen.

## Artikel 21. Slotbepalingen

- 21.1** Indien een bepaling uit deze Voorwaarden of uit de Overeenkomst nietig of vernietigbaar blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de overige bepalingen uit de Voorwaarden of de Overeenkomst aan. Partijen zullen ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven. Indien Partijen hier onderling niet uitkomen, is de rechter waar het geschil aanhangig is of aanhangig kan worden gemaakt, bevoegd de bepaling om te zetten naar een bepaling waarmee zoveel als rechtens mogelijk aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven.
- 21.2** Ingeval van een aanvraag tot faillissement of surseance van betaling, of een definitief faillissement, surseance van betaling of schuldsanering van de Klant, stelt deze Kliksafe daarvan terstond schriftelijk op de hoogte.
- 21.3** Op betrekkingen tussen de Klant en Kliksafe is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Verdrag van de Verenigde Naties betreffende de Internationale Koop van Roerende Zaken ('CISG') is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 21.4** Geschillen tussen een Klant die Consument is, en Kliksafe, over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst met betrekking tot door Kliksafe te leveren of geleverde Zaken en/of Diensten welke vallen onder de Telecommunicatiewet, kunnen zowel door die Klant als Kliksafe worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie (Postbus 90600, 2509 LP) te Den Haag.

## Artikel 22. Fair Use Policy

- 22.1** De Fair Use Policy van Kliksafe is erop gericht om (A) excessief of oneigenlijk gebruik van de Aansluiting c.q. Diensten van Kliksafe en de bandbreedte daarvan, waaronder bijvoorbeeld (doch niet uitgezonderd tot) excessief en/of oneigenlijk telefoneren, datastreamen (beeld, geluid of anderszins) of down-/uploaden, en (B) overlast c.q. andere onevenredige hinder voor andere Klanten van Kliksafe, derden en Kliksafe zelf te voorkomen. Om die redenen hanteert Kliksafe een Fair Use Policy, zodat Kliksafe kan ingrijpen wanneer een Klant deze richtlijnen overtreedt.
- 22.2** Van Fair Use is sprake als het gebruik niet-excessief of niet-oneigenlijk is. Van excessief gebruik is sprake als de Klant structureel significant meer dan gemiddeld gebruik maakt van de Aansluiting c.q. Diensten. Dit bijvoorbeeld door een telefoonverbinding onnodig lang te laten openstaan, of het onnodig voeren van grote aantallen korte gesprekken in een kort tijdbestek. Van oneigenlijk gebruik is sprake als een dergelijk gebruik op basis van algemeen aanvaarde normen c.q. op basis van de wet niet is toegestaan, zoals het veroorzaken van overlast c.q. hinder.
- 22.3** In de praktijk is de bandbreedte die de Klanten ter beschikking staat meer dan ruim toereikend voor al het Fair Use-gebruik door Klanten. Echter, indien Kliksafe excessief of oneigenlijk gebruik constateert, behoudt zij zich het recht voor om maatregelen te nemen om één en ander te beperken, te voorkomen danwel te stoppen. Kliksafe kan in dergelijke gevallen bijvoorbeeld de Aansluiting c.q. Diensten geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen, wijzigen of blokkeren. Overige sancties en consequenties

staan in de Kliksafe Voorwaarden, zoals opschorting, buitengebruikstelling en beëindiging van de Overeenkomst. De beoordeling van excessief of oneigenlijk gebruik is ter discretie van Kliksafe, en die beoordeling alsmede consequenties daarvan kunnen Kliksafe niet worden aangerekend.

- 22.4** In dergelijke gevallen zal Kliksafe de betreffende Klant informeren per e-mail met het advies om zijn gebruik alsnog aan te passen aan onderhavige Fair Use Policy. De Klant krijgt daarbij een redelijke termijn om zijn gebruik aan te passen. Indien Klant binnen deze aangegeven termijn geen maatregelen neemt om het gebruik aan te passen, behoudt Kliksafe zich het recht voor om bovengenoemde maatregelen uit te voeren.

## II BIJZONDERE BEPALINGEN

Voor zover de Overeenkomst bestaat uit één of meer van de in dit deel genoemde Zaken of Diensten, zijn de volgende aanvullende bepalingen van toepassing in aanvulling op de overige bepalingen van deze voorwaarden. Deze bijzondere bepalingen gaan voor en zijn een aanvulling op de algemene bepalingen.

## INTERNET ACCESS

### Artikel 23. Internet Access

- 23.1** Voor het kunnen leveren van Internet Access dient de Klant te beschikken over een daarvoor geschikt Netwerkaansluitpunt waarop Kliksafe de Aansluiting kan realiseren.
- 23.2** De Klant heeft de mogelijkheid om e-mailadressen aan te maken en e-mails te verzenden en te ontvangen. Kliksafe is geheel afhankelijk van derden voor wat betreft de beschikbaarheid van Internet op een bepaalde door Klant gewenste locatie. Kliksafe kan niet garanderen dat levering van Internet op de door Klant gewenste locatie mogelijk is.
- 23.3** Kliksafe garandeert niet dat Internet te allen tijde vrij van storingen zal zijn.
- 23.4** Kliksafe wijst de Klant voor het gebruik van Internet standaard een private IP-adres toe. De Klant is verplicht om het door Kliksafe toegewezen IP-adres te gebruiken. Op verzoek van de Klant kan Kliksafe – indien beschikbaar – een public IP-adres ter beschikkingstellen waarvoor kosten in rekening gebracht kunnen worden. Kliksafe is gerechtigd het soort IP-adres (private/public/statisch/dynamisch) dat specifiek aan de Klant is toegekend, te allen tijde te wijzigen, na voorafgaande aankondiging. Het bepaalde in dit artikel heeft geen betrekking op wijzigingen van publieke IP-adressen die aan de Klant worden toegekend in het kader van veiligheidstoepassingen.

### Artikel 24. Het Modem

- 24.1** Toegang tot het Internet is pas mogelijk nadat het modem is geïnstalleerd en verbonden met de Aansluiting. De Klant ontvangt na het sluiten van de Overeenkomst een modem van Kliksafe. Enkel het modem dat Kliksafe verstrekt, wordt door Kliksafe ondersteund. Voor andere typen modems biedt Kliksafe geen ondersteuning en kan zij evenmin de toegang tot het Internet garanderen.
- 24.2** Het is de Klant niet toegestaan om Randapparatuur, die niet voldoet aan de daarvoor geldende wettelijke voorschriften, aan te sluiten op het Netwerkaansluitpunt. Het is de Klant niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Kliksafe op het Netwerkaansluitpunt door derden Randapparatuur te doen aansluiten.
- 24.3** Indien de Klant in strijd met lid 2 van dit artikel handelt, is Artikel 13.10 van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat Kliksafe de Klant eerst in de gelegenheid zal stellen om binnen een termijn van minimaal vijf dagen de Randapparatuur te verwijderen. De Klant is daarnaast aansprakelijk voor de schade die is veroorzaakt door het handelen in strijd met het tweede lid van dit artikel. Klant zal deze door Kliksafe op te geven schade vergoeden. Deze schade kan bestaan uit de kosten voor het onderzoek en opheffen van storingen aan de Verbinding door Kliksafe of haar toeleveranciers.



- 24.4** Het modem wordt door Kliksafe in gebruik gegeven op basis van huur, waarvoor Kliksafe een maandelijks vergoeding vraagt. De huurvoorwaarden zijn opgenomen in Artikel 26.
- 24.5** De Klant heeft de mogelijkheid om het modem zelf te installeren. De Klant dient in dat geval alle instructies van Kliksafe strikt op te volgen. Indien de toegang tot het Internet niet mogelijk is doordat de Klant de instructies van Kliksafe niet of niet juist heeft uitgevoerd, is Kliksafe gerechtigd om de toegang alsnog te realiseren door een monteur. De kosten daarvan komen voor rekening van de Klant.
- 24.6** In alle gevallen waar bezoek van de monteur is vereist, is het bepaalde in Artikel 25 van toepassing.

## Artikel 25. Monteursbezoek

- 25.1** Ingeval de Klant heeft gekozen voor installatie van het modem door een monteur, voert de monteur de installatie uit en realiseert de monteur de toegang tot het internet voor één apparaat. De kosten hiervan komen voor rekening van de Klant en zijn opgenomen in de Overeenkomst of worden met de monteur ter plaatse overeengekomen.
- 25.2** Indien Kliksafe besluit op grond van Artikel 24.5 dat een monteursbezoek noodzakelijk is, is het bepaalde van lid 1 van toepassing.
- 25.3** Annulering van het monteursbezoek na afloop van de bedenktijd is mogelijk tegen betaling van de in de Overeenkomst genoemde kosten.

## Artikel 26. Randapparatuur

- 26.1** De voor de Overeenkomst noodzakelijke Randapparatuur wordt door Kliksafe ter beschikking gesteld door middel van huur of bruikleen. Het eigendom van de Randapparatuur blijft te allen tijde bij Kliksafe. Het is de Klant verboden om de Randapparatuur te verkopen, te verhuren of in bruikleen te geven.
- 26.2** Indien de Randapparatuur op basis van huur ter beschikking is gesteld, brengt Kliksafe maandelijks een huurtermijn in rekening, zoals op het tariefblad van de Overeenkomst is gespecificeerd.
- 26.3** Kliksafe zal in het geval van Randapparatuur die op basis van huur wordt verstrekt, zorgdragen voor tijdige vervanging van de Randapparatuur indien die vervanging noodzakelijk is.
- 26.4** Indien de Klant de Randapparatuur in bruikleen heeft en een borg heeft betaald voor het gebruik van Randapparatuur, zal de borg worden terugbetaald door Kliksafe indien Klant de betreffende Randapparatuur in goede staat van onderhoud en deugdelijk verpakt heeft teruggeleverd aan Kliksafe, dit ter beoordeling en vrije discretie van Kliksafe. Indien dit niet het geval is, kan Kliksafe naar keuze:
- (i) de Randapparatuur weigeren terug te nemen en de op dat moment voor de betreffende Randapparatuur actuele verkoopprijzen dan wel de vervangingswaarde in rekening brengen bij de Klant, of;
  - (ii) de Randapparatuur terugnemen teneinde deze voor rekening van Klant weer in goede staat te brengen dan wel te doen brengen. De kosten van terugbezorging en verpakking zijn voor rekening van Klant. Terugbetaling geschiedt zonder renteverrekening.
- 26.5** Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of op andere wijze eindigt, dient de Klant de Randapparatuur binnen vier weken retour te sturen aan Kliksafe. Indien Klant de Randapparatuur niet binnen vier weken retourneert, is de Klant de vervangingswaarde van de Randapparatuur aan Kliksafe verschuldigd te voldoen. Deze betalingsverplichting ontstaat op de dag na afloop van de vier (4) weken na beëindiging van de Overeenkomst.
- 26.6** Klant dient de Randapparatuur enkel te gebruiken voor het gebruik van de Diensten. Het is niet toegestaan de Randapparatuur voor een ander doel te gebruiken, het gebruik aan een derde te verschaffen en/of wijzigingen aan te brengen aan de (software van de) Randapparatuur zonder toestemming van Kliksafe. De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de Randapparatuur.

- 26.7** Indien de Klant schade toebrengt aan de Randapparatuur, dient dit zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 dagen na het ontstaan van de schade, aan Kliksafe te worden gemeld. Kliksafe zal alsdan bepalen óf de schade wordt hersteld óf dat vervangende Randapparatuur wordt geleverd. De kosten van herstel of vervanging komen voor rekening van de Klant.

## EMAIL

### Artikel 27. E-mail

- 27.1** De Klant is ermee bekend dat het opzeggen van het de Overeenkomst tot levering van Internet Access tot gevolg heeft dat het door Kliksafe aan de Klant verstrekte persoonlijk e-mailadres - en alle door de Klant aangemaakte e-mailadressen met gebruikmaking van een domeinnaam van Kliksafe - zal komen te vervallen. Kliksafe is niet aansprakelijk voor de informatie die verloren gaat naar aanleiding van de afsluiting.
- 27.2** De Klant beschikt over een e-mail-account dat kan worden benaderd via POP, webmail of iMap. Zes (6) maanden na afloop van de Overeenkomst tot levering van Internet Access wordt het e-mail-account en de betreffende inhoud automatisch verwijderd en kan dat e-mailaccount niet meer worden benaderd of geactiveerd.
- 27.3** Kliksafe maakt geen backup van e-mails op haar webserver. De Klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het verlies of verwijderen van e-mails.

## SUPPORT

### Artikel 28. Support algemeen

- 28.1** Kliksafe verleent support bij het leveren van haar Diensten, Zaken en Software. De supportverlening vindt plaats via het Klant Contact Centrum (KCC) van Kliksafe, te bereiken via de website van Kliksafe alsmede MijnKliksafe.
- 28.2** De Klant accepteert dat het noodzakelijk is voor het verlenen van support dat Kliksafe toestemming wordt gegeven om de Randapparatuur op afstand te benaderen. Deze toegang op afstand is beperkt tot de benodigde tijd om support te verlenen.

### Artikel 29. Draadloze WIFI-verbinding

- 29.1** Kliksafe verleent support voor bij het optimaal functioneren van een draadloze WIFI-verbinding, maar zegt geen resultaat toe. Het leveren van een draadloze WIFI-verbinding maakt namelijk geen onderdeel uit van de Overeenkomst.
- 29.2** De Klant is zelf verantwoordelijk voor het toepassen van de benodigde veiligheidsmaatregelen bij het instellen en gebruiken van een draadloze WIFI-verbinding.

## TELEFONIE

### Artikel 30. Telefonie

- 30.1** Voor het leveren van Telefonie dient de Klant te beschikken over een werkende internetverbinding van Kliksafe. De Dienst Telefonie is niet zonder internet van Kliksafe af te nemen.

- 30.2** Om gebruik te maken van Telefonie stelt Kliksafe een modem ter beschikking. Het bepaalde van Artikel 24 is daarop van toepassing. Indien de Klant reeds een modem heeft ontvangen van Kliksafe welke niet geschikt is voor Telefonie, zal Kliksafe een passend modem ter beschikking stellen. Het bepaalde in Artikel 24 en Artikel 26 is overeenkomstig van toepassing.
- 30.3** Indien de Klant reeds de Dienst Internet afneemt bij Kliksafe en daarnaast Telefonie wenst af te nemen, wordt een nieuwe overeenkomst aangegaan voor de duur van één jaar voor zowel Internet als Telefonie. De Dienst Telefonie is maandelijks opzegbaar met inachtneming van het bepaalde in artikel 6.

## Artikel 31. Telefoonnummer

- 31.1** Kliksafe kent aan de Klant een telefoonnummer toe, tenzij een telefoonnummer reeds bij de Klant in gebruik is of een aan hem door de ACM toegewezen nummer daarvoor kan worden geaccepteerd. Indien het telefoonnummer van de Klant in gebruik is bij een andere aanbieder, kan het nummer worden behouden indien de overeenkomst met die aanbieder wordt beëindigd en de aanbieder aan nummerbehoud meewerkt.
- 31.2** De Klant krijgt slechts een gebruiksrecht voor het gebruik van het telefoonnummer. Het telefoonnummer wordt niet in eigendom gegeven.
- 31.3** Indien de Klant wil verhuizen naar een andere locatie, kan Kliksafe ten behoeve van het gebruik van de Telefoniedienst aan de Klant een ander telefoonnummer toekennen. Indien dat geen bijzondere aanpassingen van het telecommunicatienetwerk vraagt en verhuizing plaatsvindt binnen het gebied waarvoor het telefoonnummer volgens het nationaal nummerplan geldt, zal Kliksafe nummerwijziging waar mogelijk voorkomen.
- 31.4** Kliksafe is gerechtigd om het telefoonnummer te wijzigen in geval van wijzigingen in het nationaal nummerplan of nummertoe wijziging door de ACM, alsmede wijzigingen in een telecommunicatienetwerk of andere omstandigheden die wijziging noodzakelijk maken.

## Artikel 32. Gebruik

- 32.1** De Klant staat in voor al het gebruik van de Telefonie op het Netwerkaansluitpunt, ook al gebeurt dat gebruik zonder zijn of haar toestemming en zonder dat de Klant hiervan op de hoogte is. Alle gemaakte gesprekskosten via het Netwerkaansluitpunt komen voor rekening van de Klant.
- 32.2** Kliksafe stelt aan de Klant de telefoniegebruikersgegevens ter beschikking, die toegang geven tot de Dienst Telefonie. De Klant dient deze telefoniegebruikersgegevens veilig te bewaren en niet aan derden te verstrekken. Schade als gevolg van het niet nakomen van deze verplichting, komt geheel voor rekening van de Klant.

## Artikel 33. Telefoongidsen

- 33.1** Kliksafe biedt de Klant de mogelijkheid om in een telefoongids te worden vermeld, alsmede om te worden opgenomen door nummerinformatiediensten. Van de Klant worden alleen gegevens opgenomen in een telefoongids of in een nummerinformatiedienst als daarvoor toestemming is gegeven.

## FILTERING

### Artikel 34. Internetfilter

- 34.1** De internetverbinding van Kliksafe bevat standaard een Internetfilter, welke naar keuze van de Klant kan worden ingesteld. Instellingen kunnen ingevoerd en aangepast worden in MijnKliksafe.

- 34.2** Kliksafe garandeert geen 100% werking van het Internetfilter. Het blijft in sommige gevallen onmogelijk om ongewenste content te blokkeren.
- 34.3** Het Internetfilter van Kliksafe is slechts een hulpmiddel om ongewenste content te blokkeren. De Klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de Diensten.
- 34.4** De werking van het Internetfilter kan ervoor zorgen dat in sommige gevallen gewenste content of een gewenste verbinding door het Internetfilter wordt verhinderd. Kliksafe is in een dergelijk geval niet aansprakelijk voor schade die de Klant hierdoor kan lijden. De Klant dient dit een dergelijk geval direct aan Kliksafe te melden, zodat Kliksafe maatregelen kan nemen.
- 34.5** De Klant accepteert dat bij sommige door de Klant gekozen filterinstellingen bepaalde verbindingen of applicaties niet of gebrekkig werken, waaronder het gebruik van mobiele applicaties.

## **Artikel 35. Producten en diensten van derden**

- 35.1** Indien de Klant via Kliksafe een Externe Dienst afneemt, komt de Klant een licentieovereenkomst overeen met de leverancier van de Externe Dienst. Daarop zijn de algemene voorwaarden van het betreffende Externe Dienst van toepassing, die bij het eerste gebruik van de Externe Dienst door de Klant geaccepteerd moeten worden.
- 35.2** De Klant heeft aan Kliksafe een verplichting tot betaling van de maandelijkse abonnementskosten voor het gebruik van de Externe Dienst.
- 35.3** Kliksafe zal alleen ondersteunende diensten bieden voor het aangaan, beëindigen of aanpassen van de voor de Externe Dienst benodigde licenties.
- 35.4** Onderhoud, support en aanvullende dienstverlening zullen door de leverancier van de Externe Dienst worden verricht.
- 35.5** Kliksafe geeft geen enkele garantie over de kwaliteit, werking en beschikbaarheid van de Externe Dienst.
- 35.6** Aansprakelijkheid van Kliksafe voor schade als gevolg van wanprestatie, fouten, niet-beschikbaarheid of ontbrekende functionaliteit van de Externe Dienst is uitgesloten.

Gedeponeerd bij het Handelsregister van de Kamer van Koophandel Oost Nederland op 1 maart 2024 onder nummer 53079809.