

Algemene Voorwaarden Glasvezeldienst van KickXL B.V.

Artikel 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 Aanvang Levering

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

1.2 Aanvraag

Een verzoek door of voor de Klant, via een door KickXL 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 KickXL Glasvezel Dienst wordt geleverd.

1.4 Aanvullende Dienst

Elke bijkomende dienst, extra mailbox, e-mail, homepage, gaming, online backup & storage, KickXL Telefoniedienst en News Service, ten aanzien waarvan een Abonnement enkel mogelijk is tezamen met een Abonnement voor de hoofddienst (zoals de Glasvezel Dienst).

1.5 Abonnement

De overeenkomst tussen KickXL en de Klant op grond waarvan de Klant gerechtigd is gebruik te maken van een KickXL Dienst.

1.6 Abonnementkosten

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

1.7 Algemene Voorwaarden

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

1.8 Borg

Het door de Klant te betalen bedrag als zekerheidsstelling voor de in bruikleen te geven Hardware.

1.9 Dienst

De mogelijkheid om via het systeem van KickXL toegang te verkrijgen tot het internet (de Glasvezel Dienst), te bellen (KickXL Telefoniedienst), gebruik te maken van de door KickXL 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 KickXL aangeboden en door de Klant en KickXL overeengekomen.

1.10 Fair Use

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

1.11 Gebruikskosten

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

1.12 Gedragsregels

De Gedragsregels bevatten onder andere regels met betrekking tot Faire Use en privacy en zijn van toepassing op (het gebruik van) de Dienst.

1.13 Hardware

De al dan niet door KickXL geleverde of in bruikleen gegeven Hardware om toegang te kunnen krijgen tot de Dienst, al dan niet in combinatie met de bijbehorende Software.

1.14 KickXL

KickXL B.V., of de door KickXL voor levering van de Dienst ingeschakelde toeleveranciers voor o.a. netwerk- en technische diensten.

1.15 Klant

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die met KickXL een Abonnement heeft afgesloten of een product heeft gekocht of daartoe een Aanvraag heeft ingediend of heeft laten indienen.

1.16 News Service

De Dienst waarbij men gratis of tegen betaling, door middel van een daartoe verstrekt account met een bepaalde snelheid, toegang krijgt tot de newsservers.

1.17 Oplevering

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

1.18 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.

1.19 Persoonsgegevens

Een tot de Klant herleidbaar gegeven.

1.20 Software

De Software die door KickXL aan de Klant wordt verstrekt of anderszins ter beschikking wordt gesteld in het kader van de Dienst.

1.21 Toegangscode

Unieke log-in code en password die KickXL ter beschikking stelt aan de Klant om toegang te verkrijgen tot de Dienst.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van KickXL ter zake van de Dienst, op alle rechtsbetrekkingen tussen KickXL en de Klant, verband houdend met of voortvloeiend uit het Abonnement alsmede op overige rechtsbetrekkingen tussen KickXL en de Klant waarbij deze Algemene Voorwaarden door KickXL van toepassing zijn verklaard, tenzij uitdrukkelijk door KickXL 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 KickXL heeft het recht om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Zulke wijzigingen kunnen eveneens ten aanzien van bestaande Abonnementen gelden. KickXL zal hierbij altijd het redelijk belang van de Klant in acht nemen. Wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden

treden in werking vier weken na bekendmaking op de website of op een ander tijdstip, zoals in de bekendmaking vermeld.

2.4 De geldende Algemene Voorwaarden zijn via www.KickXL.nl te raadplegen. Tevens kunnen de Algemene Voorwaarden worden ingezien of worden aangevraagd bij elk verkooppunt waar de Dienst wordt aangeboden.

2.5 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 benadert.

2.6 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden die door de Klant worden gehanteerd, wordt door KickXL uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3 - Aanbiedingen

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

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

Artikel 4 - Aanbod en Aanvraag

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

4.2 Een Abonnement wordt aangevraagd door middel van een Aanvraag via e-mail, fax, inschrijfformulier, online registratie, telefoon, het servicepunt, danwel bij een winkel of op enig andere door KickXL aangegeven wijze.

4.3 Rechtspersonen dienen bij Aanvraag van het Abonnement gelijktijdig een recent uittreksel van de inschrijving(en) bij de Kamer van Koophandel aan KickXL toe te zenden. De Aanvraag dient en wordt geacht gedaan te zijn door een daartoe (statutair) bevoegde vertegenwoordiger van de rechtspersoon. Indien KickXL geen uittreksel ontvangt, wordt de Aanvraag geacht mede gedaan te zijn op naam en voor rekening van de bevoegde vertegenwoordiger. In geval van faillissement van de rechtspersoon gaan de abonnementsverplichtingen over op de bevoegde vertegenwoordiger.

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

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

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

Artikel 5 - Totstandkoming

5.1 Het Abonnement komt tot stand, middels een schriftelijke of elektronische bevestiging van de acceptatie aan de Klant (zie artikel 3 referentiemodel), op de bevestigingsdatum van de Aanvraag door KickXL aan de Klant dan wel bij gebreke daarvan op het moment van de Aanvang Levering van de Dienst.

5.2 Indien de Klant aan alle voorwaarden heeft voldaan, dan zal KickXL 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. In geval van een dergelijke tijdelijke vertraging is KickXL gerechtigd om conform artikel 14 haar verplichtingen KickXL voor een overeenkomstige duur op te schorten.

5.4 Na Aanvang Levering maar voor Oplevering is het mogelijk dat werkzaamheden van KPN of Glashart/Reggefiber 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

6.1.a De Dienst wordt afgenomen voor een maximumduur van 12 of 24 maanden (zie artikel 6:237 sub k BW) eindigend op de laatste dag van de maand waarin de minimumduur is verstreken, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. De minimumduur vangt aan bij Oplevering van de Dienst. Na afloop van de maximumduur wordt het Abonnement van rechtswege voor onbepaalde tijd (12 maanden) (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 zeven werkdagen na totstandkoming van de overeenkomst kan een Klant het Abonnement via het daartoe bestemde webformulier annuleren. Voorwaarden voor annulering zijn dat de Klant niet akkoord is gegaan met de directe verrichting van de Dienst en de Dienst nog niet op enigerlei wijze door de Klant in gebruik is genomen of is geactiveerd. KickXL is gerechtigd om eventuele verzendkosten aan de Klant te berekenen.

6.1.c De Klant is gerechtigd het Abonnement op te zeggen met in achtneming van een Opzegtermijn van een (1) maand voor afloop van de looptijd van het Abonnement. Het Abonnement loopt altijd door tot en met de laatste dag van de maand. Opzegging dient telefonisch via het daartoe op de website gepubliceerde telefoonnummer gedurende de twee maanden voorafgaande aan het einde van de minimumduur te geschieden. Tevens kan een opzegging schriftelijk en ondertekend gedaan worden. Abonnementen voor de Aanvullende Diensten dienen apart opgezegd te worden.

6.1.d Indien de Klant zijn Glasvezel Internet abonnement 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.e Het laten porteren van een telefoonnummer naar een andere aanbieder en/of de overname van de Glasvezel verbinding door een andere aanbieder (telco-telco migratie) geldt nadrukkelijk niet als geldige opzegging van het Abonnement.

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

6.1.g 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 per aangetekende post op te zeggen. Na de periode van 30 dagen wordt de Klant geacht de prijsverhoging te hebben geaccepteerd.

6.1.h 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 KickXL, blokkering

6.2.a KickXL 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 KickXL is gerechtigd de Dienst of de dienstverlening per direct te blokkeren of op te schorten indien de Klant enige verplichting uit de overeenkomst of Algemene Voorwaarden niet nakomt, danwel anderen of de werking van telecommunicatieverkeer als gevolg van het gebruik van de Dienst hindert. KickXL is gerechtigd het Abonnement en andere overeenkomsten na ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk te beëindigen of zijn Diensten te staken in het geval de Klant enige verplichting uit de overeenkomst of Algemene Voorwaarden niet nakomt, danwel anderen of de werking van telecommunicatieverkeer als gevolg van het gebruik van de Dienst hindert.

6.2.c KickXL is gerechtigd, zonder dat daaruit enige aansprakelijkheid of schadeplichtigheid voortvloeit, het Abonnement en andere overeenkomsten 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 of heeft nagelaten (tijdig) juiste gegevens of wijzigingen daarvan door te geven aan KickXL met het oogmerk te frauderen; handelt in strijd met de wet of goede zeden of schade toebrengt aan een ander; niet aan de uit het Abonnement voortvloeiende verplichtingen zal voldoen, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de beëindiging niet rechtvaardigt; misbruik maakt van een Dienst.

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 KickXL altijd afsluitkosten alsmede de resterende Abonnementskosten door aan de Klant.

6.2.e Indien KickXL 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 of producten van KickXL afneemt dan worden deze gezamenlijk op een factuur in rekening gebracht. KickXL is derhalve gerechtigd om indien de Klant zijn factuur (gedeeltelijk) niet tijdig voldoet alle KickXL Diensten te blokkeren.

6.3 De in bruikleen gegeven Hardware en de Borg

6.3a De klant is gehouden om binnen drie werkdagen na afloop van het Abonnement ten behoeve waarvan de Hardware in bruikleen is gegeven, deze Hardware in de originele verpakking voorzien van alle bijbehorende documentatie en accessoires (dit alles in onbeschadigde staat) aan KickXL te retourneren aan het op www.KickXL.nl vermelde adres.

6.3b Bij niet (tijdige) retournering van de Hardware in de originele verpakking voorzien van alle bijbehorende documentatie en accessoires (in onbeschadigde staat), mag KickXL de waarde van de Hardware verrekenen met de van de Klant ontvangen Borg, tenzij de Klant

bewijst dat het niet-retourneren dan wel de schade niet aan hem is toe te rekenen of dat het bedrag gemoed met vergoeding van de schade lager is dan de waarde van de Hardware.

6.3c Eventuele openstaande vorderingen van KickXL op de Klant van welke aard ook mogen door KickXL worden verrekend met de ontvangen Borg.

Artikel 7 - De Dienst

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

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

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

7.4 De Klant draagt zorg voor het beschikken over en het deugdelijk installeren en functioneren van alle voor de Dienst benodigde Software, Hardware, randapparatuur. De Klant is verantwoordelijk voor zijn fysieke aansluiting op een glasvezelnetwerk.

7.5 KickXL 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 KickXL de Klant tijdig op de hoogte stellen middels publicatie op de website, per e-mail of per brief. KickXL 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 Toegangscodes door te voeren, toegang tot de homepage en/of het e-mail account van de Klant te blokkeren of het gebruik te beperken, Toegangscodes en het e-mail adres te wijzigen.

7.6 KickXL 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 8 - Aanvullende Diensten

8.1 Alle door KickXL 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.

8.2 Aanvullende Diensten kunnen worden aangevraagd tegelijkertijd met de aanvraag van een Abonnement op de hoofddienst (zoals de Glasvezel Internet Dienst) of gedurende de looptijd van het Glasvezel Internet Abonnement via de persoonlijke Kick Zone of via het webformulier.

8.3 Bij Aanvragen via de persoonlijke Kick Zone gaat de Klant uitdrukkelijk akkoord met de directe levering van de Aanvullende Dienst, zodat het niet mogelijk is om het Abonnement te annuleren.

8.4 Een Abonnement op een Aanvullende Dienst wordt (conform artikel 6.1.a) afgenomen voor een minimumduur van 12 of 24 maanden (max. 12 maanden) eindigend op de laatste

dag van de maand waarin de minimumduur is verstreken, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. De minimumduur vangt aan bij Oplevering van de Dienst.

8.5 Alle Aanvullende Diensten kunnen slechts geleverd worden in combinatie met een Abonnement op de hoofddienst (zoals de Glasvezel Internet Dienst). Indien het Abonnement voor de hoofddienst voor het verstrijken van de minimum contractsduur van de Aanvullende Dienst op initiatief van de Klant eindigt, dan blijft de Klant de resterende Abonnementskosten voor de Aanvullende Dienst verschuldigd.

Artikel 9 - Hardware garantie

9.1 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 uiteraard niet voor schade van buitenaf, als valschade, waterschade of knaagschade. Ook vervalt de garantie indien zelf wijzigingen in de Software of Hardware zijn aangebracht.

9.2 Bij een mogelijk probleem met de Hardware, neemt de Klant altijd contact op met de Klantenservice, die de Klant het RMA nummer geeft, dat nodig is om de Hardware ter onderzoek op te kunnen sturen. Het risico voor niet-ontvangst ligt bij het opsturen van de Hardware bij de Klant. Bij retourzending ligt het risico bij KickXL.

9.3 KickXL 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.

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

Artikel 10 - Gebruik van de KickXL Dienst

10.1 De Klant is gehouden redelijke instructies van KickXL ten aanzien van het gebruik van de KickXL Dienst op te volgen. De Klant is gehouden te handelen conform de toepasselijke wet- en regelgeving, de geldende fatsoensnormen en zich jegens KickXL en overige gebruikers van het internet te gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijke en zorgvuldige Klant verwacht mag worden en onder andere is vastgelegd in de KickXL Gedragsregels.

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

10.3 De Klant is verantwoordelijk voor ieder gebruik van de Dienst, daaronder begrepen ieder gebruik van de Toegangscode en e-mail (-adres). De Klant is voorts volledig verantwoordelijk voor iedere uiting en informatie op zijn homepage of via zijn News Service account gedaan op de Newsservers.

10.4 Het is de Klant niet toegestaan de door of via KickXL ter beschikking gestelde Hardware, Software en/of overige door KickXL geboden voorzieningen te gebruiken om ongevoegd toegang te zoeken dan wel te verkrijgen tot netwerken 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 KickXL 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 KickXL Gedragsregels en/of de Netiquette (de wereldwijd gangbare gedragsregels voor het gebruik van het internet).

10.5 Het is de Klant niet toegestaan niet door KickXL 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 KickXL goedgekeurde Hardware, Software en/of andere voorzieningen.

10.6 De Klant mag de Dienst, en met name zijn homepage, de News Service of zijn e-mail, niet voor commerciële of zakelijke doeleinden aanwenden. Onder commerciële doeleinden wordt onder meer verstaan de publieke aanprijzing, aanbeveling of het aanbod van producten of diensten, het aanbieden van of het uitnodigen tot het aangaan van overeenkomsten ter uitvoering van commerciële activiteiten.

10.7 Het is de Klant, zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van KickXL, 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.

10.8 De Dienst mag enkel worden gebruikt op het door de Klant opgegeven Aansluitadres.

10.9 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.

10.10 Indien KickXL constateert of redelijkerwijs vermoedt dat de Klant in strijd handelt met één van de bepalingen genoemd in artikelen 10.1 tot en met 10.9, is KickXL gerechtigd hem (tijdelijk) de toegang tot de Dienst te ontzeggen, zijn e-mail account en/of homepage af te sluiten, 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.

10.11 Fair Use

10.11.a KickXL 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. Deze redelijke hoeveelheid dataverkeer is verwoord in de datarichtlijn of is afhankelijk gesteld van gemiddeld gebruik door Klanten van de Dienst. Fair Use houdt eveneens in dat de Klant zich bij het gebruik van de Dienst redelijk opstelt jegens anderen.

10.11.b De Fair Use policy, de datarichtlijn en de gevolgen van overschrijding van de datarichtlijn of boven gemiddeld gebruik staan gespecificeerd naar Abonnement vermeld in de Gedragsregels.

10.12 Indien, in plaats van een Fair Use policy, op het Abonnement een datalimiet van toepassing verklaard is, en de Klant overschrijdt deze datalimiet, dan is Klant gehouden de kosten ter grootte van de overschrijding te betalen.

10.13 De administratie van KickXL levert geldend bewijs met betrekking tot overschrijding van de datalimiet en Fair Use, behoudens tegenbewijs van de Klant.

Artikel 11 - Prijzen en tarieven

11.1 KickXL brengt de bij de Aanvraag of bij de wijziging van het Abonnement conform artikel 13 overeengekomen bedragen in rekening zoals kosten voor hardware, (her)verzending, aansluiting, eventuele installatie, Abonnement en gebruik, alsmede eventuele verwijderingsbijdragen. De kosten zijn te vinden op de KickXL website.

11.2 Tenzij anders vermeld, zijn alle door KickXL gehanteerde prijzen inclusief BTW voor de particuliere Klant, exclusief BTW voor de zakelijke Klant en exclusief eventuele andere uit wettelijke voorschriften voortvloeiende heffingen.

11.3 De Abonnementskosten 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. De Abonnementskosten lopen door tot het einde van de maand waarin de Opzegtermijn eindigt.

11.4 KickXL is gerechtigd de voor de KickXL Dienst of het Abonnement gehanteerde tarieven te wijzigen, onder meer indien de kosten die KickXL moet maken in het kader van zijn dienstverlening stijgen. KickXL zal door middel van publicatie op zijn website de Klant zo mogelijk ten minste 15 dagen van tevoren op de hoogte stellen van een tariefswijziging.

11.5 De Klant draagt zelf de kosten van zijn aansluiting op een glasvezel netwerk, nodig voor toegang tot de Dienst.

Artikel 12 - Facturatie en betaling

12.1 Het elektronische factuuroverzicht wordt verzonden naar het laatst bij KickXL bekende mailadres en eventueel op een ander door de klant daartoe verstrekt mail adres. Op schriftelijk verzoek van de Klant zal KickXL hem van een digitale of papieren factuur voorzien. KickXL is gerechtigd hiervoor redelijke kosten in rekening te brengen.

12.2 Betaling

12.2.a De door de Klant verschuldigde maandelijkse Abonnementskosten worden door KickXL voorafgaand aan iedere maand in rekening gebracht en door klant middels vooruitbetaling voldaan.

12.2.b Betaling vindt plaats door automatische incasso van de door de Klant op het bij de aanvraag aangegeven bank- of girorekening, waarvoor de Klant KickXL heeft gemachtigd.

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

12.2.d Binnen 14 dagen na factuurdatum dienen de Abonnementskosten en eventueel overige voor de Dienst verschuldigde en gefactureerde kosten aan KickXL te zijn betaald.

12.2.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.

12.2.f Wordt binnen bovengenoemde termijn niet betaald, dan is de Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is hij de wettelijke rente verschuldigd. Betaling dient door de Klant te geschieden zonder dat hem een beroep op inhouding, korting of compensatie toekomt. KickXL 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 KickXL gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de betalingsdatum (zie artikel 8 referentiemodel).

12.2.g Is de Klant in verzuim of schiet hij op andere wijze tekort in het nakomen van de overeenkomst 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 worden gefixeerd op 15% van de verschuldigde hoofdsom met een minimum van € 75,- , met dien verstande dat KickXL het recht behoudt de werkelijk gemaakte incassokosten op de Klant te verhalen.

12.2.h Indien de Klant ter incasso wordt overgedragen aan een incassobureau, betaalt de Klant altijd de volledige heraansluitkosten, dan wel de volledige afsluitkosten, vermeerderd met de overige kosten, waaronder die vermeld in lid 12.2.g.

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

Artikel 13 - Wijziging gegevens of Abonnement

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

13.2 Wijziging Abonnement

13.2.a Indien de Klant voor Aanvang Levering van de Dienst zijn Aanvraag terugtrekt, hierop wijzigingen aan wil brengen of zijn Abonnement beëindigt, is KickXL gerechtigd eventuele administratiekosten en/of annuleringskosten aan de Klant door te berekenen met uitzondering van de annulering conform artikel 6.1.c.

13.2.b Indien de Klant van Abonnement wil veranderen, kan hij hiertoe schriftelijk, per webformulier of per e-mail een verzoek indienen bij KickXL. Tevens kan dit verzoek telefonisch naar aanleiding van een retentie aanbieding bij het telefonisch opzeggen ingediend worden. KickXL is gerechtigd redelijke kosten voor deze wijziging in rekening te brengen. De wijziging gaat in op de bevestigingsdatum van de aanvraag door KickXL aan de Klant dan wel op een ander door KickXL aangegeven tijdstip.

13.2.c Bij een wijziging naar een ander Abonnement binnen de initiële minimumduur van het bestaande Abonnement is het alleen mogelijk om over te stappen naar Abonnementen die ten tijde van het sluiten van het bestaande Abonnement werden aangeboden. In een dergelijk geval is een upgrade gratis, maar is KickXL gerechtigd om voor een downgrade kosten in rekening te brengen.

13.2.d 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 Abonnementen met de daarbij behorende tarieven. Bij deze overstap gaat opnieuw een minimale contractsduur in, met daarna een Opzegtermijn van een maand. 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.

13.3 Abonnementsoverdracht

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

13.3.b Indien een derde met toestemming van KickXL het Abonnement overneemt dan gelden de bepalingen omtrent verhuizing eveneens indien in verband met de abonentsoverdracht het Aansluitadres verandert.

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

13.5 Verhuizing

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

13.5.b Indien de Klant de Dienst wil verhuizen naar een ander adres en/of telefoonnummer, dient hij hiertoe tijdig een schriftelijk en ondertekend verzoek in te dienen. KickXL is gerechtigd redelijke kosten voor deze wijziging in rekening te brengen.

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

13.5.d Indien KickXL niet dezelfde Dienst op de nieuwe locatie levert, dan komt dit voor risico van de Klant. De Klant kan het Abonnement afkopen. De Klant, alsmede KickXL, is in dit geval gerechtigd het abonnement op te zeggen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn (zie artikel 5 referentiemodel).

13.5.e Bij verhuizing gaat opnieuw een minimale contractsduur in, met daarna een Opzegtermijn van een maand. De nieuwe tarieven en voorwaarden zijn dan van toepassing.

13.6 Technische wijzigingen

13.6.a KickXL adviseert te allen tijde gebruik te maken van door KickXL goedgekeurd hardware en Software en de technische adviezen van KickXL op te volgen.

13.6.b De Dienst is toegespitst op de Technische instellingen, van bijvoorbeeld de Glasvezel verbinding, zoals aangegeven bij de Aanvraag door de Klant.

13.6.c Indien op initiatief of door handelen van de Klant een wijziging in de infrastructuur plaatsvindt, dan kan naar aanleiding daarvan KickXL 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 KickXL gerechtigd

het Abonnement te beëindigen. In beide gevallen is de KickXL gerechtigd hiervoor redelijke kosten in rekening te brengen.

13.7 Indien op grond van de bepalingen in artikel 13 het Abonnement met de minimale contractsduur wordt verlengd dan geldt de duur conform artikel 6.1.a.

Artikel 14 - Overmacht

14.1 In geval van een niet aan KickXL toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verplichting uit hoofde van het Abonnement of andere overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn verklaard, worden de verplichtingen van KickXL opgeschort.

14.2 Als niet aan KickXL toerekenbare tekortkomingen worden in ieder geval aangemerkt storingen in de verbindingen met het internet;
overige storingen in telecommunicatienetwerken;
uitval van de elektriciteit;
andere omstandigheden die buiten de macht van KickXL liggen of redelijkerwijs voor hem niet voorzienbaar zijn.

KickXL dient bij een verstoring (in geval van overmacht) een met de duur van de verstoring evenredige terugbetaling van het abonnementsgeld aan de Klant te doen, tenzij dit redelijkerwijs niet van KickXL kan worden gevraagd, rekening houdende met de duur en omstandigheden van de verstoring (zie artikel 10 referentiemodel).

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

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

14.5 Indien de Klant geen gebruik kan maken van de Dienst door een niet-toerekenbare tekortkoming van KickXL, komt hem geen beroep toe op inhouding, korting of compensatie.

Artikel 15 - Aansprakelijkheid KickXL

15.1 KickXL neemt de redelijkerwijs mogelijke technische en organisatorische maatregelen ten behoeve van de veiligheid en beveiliging van zijn systemen, daarbij rekeninghoudende met de aard van de risico's, de stand van de techniek en de kosten van implementatie daarvan.

15.2 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 KickXL de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens, berichtenverkeer of overige door de Klant gebruikte of verspreide informatie nooit volledig garanderen.

15.3 KickXL is niet aansprakelijk voor enige (in)directe schade, vervolgschade daaronder begrepen, noch is KickXL 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.

15.4 KickXL is verder niet aansprakelijk voor directe en/of indirecte schade van de Klant als gevolg van een (toerekenbare) tekortkoming in de nakoming van enige overeenkomst of enige andere verplichting van KickXL jegens de Klant, die niet te wijten is aan opzet of grove schuld van KickXL. De aansprakelijkheid is in elk geval beperkt tot directe schade aan zaken en directe schade door dood of letsel, en tot ten hoogste een bedrag, gelijk aan het bedrag dat KickXL voor de geleverde Dienst heeft ontvangen, met een maximum van € 10.000,-. Indien ten gevolge van één gebeurtenis meer dan één vordering tegen KickXL ontstaat en de gezamenlijke vorderingen bovengenoemd maximum te boven gaan, worden de vorderingen naar evenredigheid voldaan.

15.5 Hoewel KickXL zich inspant om de kwaliteit te waarborgen van de voor toegang tot de KickXL Dienst en/of internet benodigde Software, Hardware en randapparatuur, is het gebruik hiervan volledig voor risico van Abonnee. KickXL is derhalve niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het niet of niet naar behoren functioneren van bovengenoemde zaken danwel 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.

15.6 Hoewel KickXL zich inspant voor de kwaliteit van de toelevering van netwerk- en technische diensten, is KickXL niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het niet of niet naar behoren functioneren danwel 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.

15.7 KickXL is niet aansprakelijk voor het niet-functioneren van alarmsystemen in combinatie met de Dienst.

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

15.9 De Klant dient door hem geleden schade zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 45 dagen na het ontstaan of nadat hij redelijkerwijs met de schade bekend had behoren te zijn, per aangetekend schrijven bij KickXL te melden.

15.10 De Klant vrijwaart KickXL 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 KickXL, al of niet voortvloeiend uit deze overeenkomst of de Algemene Voorwaarden.

Artikel 16 - Aansprakelijkheid klant

16.1 Schade, veroorzaakt door Klant door het in strijd handelen met enig beding uit Abonnement (of enige andere overeenkomst), dan wel wettelijke bepalingen of wederrechtelijk gedrag, zal door KickXL op de Klant kunnen worden verhaald.

Artikel 17 - KickXL Klantenservice, Administratie en Ondersteuning, Klachten

17.1 De Klant dient voor klachten, ondersteuning en technische of administratieve wijzigingen contact opnemen met KickXL. De Klant communiceert zoveel mogelijk via de klantenservice of via de bestaande webformulieren. De Klant kan gedurende de op de KickXL website aangegeven openingsuren de KickXL klantenservice bereiken voor vragen en assistentie over de KickXL Dienst.

KickXL dient tijdig en passend te reageren op de klacht van de Klant (zie artikel 13 refentiemodel).

17.2 De klantenservice kan slechts ondersteuning bieden op de door KickXL goedgekeurde Hardware en Software.

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

17.4 In het geval dat (de klantenservice van) KickXL 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 KickXL niet behoorlijk zijn verplichtingen kan nakomen, dan komt dit voor risico van de Klant.

17.5 De Klant is verplicht KickXL 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.

17.6 De Klant gaat akkoord met de procedures die door de KickXL 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 KickXL helaas geen verdere ondersteuning bieden. Dit komt dan geheel voor rekening en risico van de Klant.

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

17.8 De Klant kan geen rechten ontleen aan door medewerkers van de KickXL klantenservice of administratie gedane mededelingen. Handelingen die de Klant verricht op verzoek van medewerkers van KickXL komen voor rekening en risico van de Klant.

17.9 Bij beroep van Klant op ondersteuning is KickXL gerechtigd de Persoonsgegevens en Verkeersbestanden van de Klant in te zien, voor zover nodig bij de gevraagde ondersteuning.

Artikel 18 - Privacy, Beveiliging & Gegevensbescherming

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

18.2 De gegevens van de Klant worden opgenomen in de klantenadministratie van KickXL. Deze Persoonsgegevens worden slechts gebruikt voor administratieve doeleinden en het aan de Klant toezenden van informatie m.b.t. producten en activiteiten van KickXL en zijn partners, waarvoor eindgebruiker bij acceptatie van deze Algemene Voorwaarden expliciet toestemming verleent.

18.3 KickXL is bevoegd tot verwerking van de Persoonsgegevens en de verkeersgegevens 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.

18.4 Bij vragen en/of opmerkingen omtrent de verwerking door KickXL van zijn Persoonsgegevens kan de Klant zich schriftelijk wenden tot KickXL ter attentie van de afdeling Klanten Service.

Artikel 19 Auteursrecht / Intellectuele eigendom

19.1 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 gebruikersdocumentatie te gebruiken voor de Dienst.

19.2 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.

19.3 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.

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

Artikel 20 - Verjaring

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

Artikel 21 - Toepasselijk recht

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

Artikel 22 - Geschillenregeling

22.1 Geschillen tussen de Klant en KickXL over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot door KickXL te leveren of geleverde diensten, kunnen zowel door de Klant als door KickXL worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

22.2.a Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Klant zijn klacht eerst schriftelijk aan KickXL heeft voorgelegd.

22.2.b KickXL zal hierop 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.

22.3 Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van KickXL, 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.

22.4 Wanneer de Klant een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is KickXL aan deze keuze gebonden. Indien KickXL dit wil doen, moet hij de Klant schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee

akkoord gaat. KickXL 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.

22.5 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.