

Algemene Voorwaarden Telefoniedienst (KickXL Bellen) van KickXL B.V.

Artikel 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden Telefoniedienst wordt verstaan onder:

1.1 Algemene Voorwaarden Telefoniedienst

Deze Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn op de Telefoniedienst van KickXL.

1.2 Algemene Voorwaarden Glasvezeldienst

De Algemene Voorwaarden Glasvezeldienst van KickXL B.V.. Onderdeel van de Algemene Voorwaarden Glasvezel Dienst zijn de Gedragsregels, het monteurreglement en eventuele toepasselijke (aanvullende) actievoorwaarden.

1.3 Telefoniedienst

De door KickXL geboden dienst om telefoongesprekken te kunnen voeren via de KickXL Glasvezel Dienst.

1.4 Starttarief

Het vaste en éénmalige tarief dat in rekening gebracht wordt voor elke keer dat met behulp van de Telefoniedienst daadwerkelijk verbinding gemaakt wordt met de door de Klant gebelde bestemming.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

2.1 Het bepaalde in de Algemene Voorwaarden Glasvezel Dienst van KickXL B.V. geldt eveneens voor de Telefoniedienst, tenzij in de Algemene Voorwaarden Telefoniedienst anders is bepaald. Tevens gelden de definities in artikel 1 van de Algemene Voorwaarden Glasvezel Dienst van KickXL B.V. , voor zover daarvan niet in artikel 1 van de Algemene Voorwaarden Telefoniedienst wordt afgeweken.

2.2 De Algemene Voorwaarden Telefoniedienst zijn van toepassing op alle aanbiedingen van KickXL ter zake van de Telefoniedienst, alsmede op alle rechtsbetrekkingen tussen KickXL en de Klant, verband houdend met of voortvloeiend uit de Telefoniedienst, tenzij uitdrukkelijk door KickXL anders is aangegeven of schriftelijk anders tussen partijen is overeengekomen.

Artikel 3 - Oplevering en activering

3.1 KickXL spant zich in om zo spoedig mogelijk na acceptatie van het Abonnement zorg te dragen voor toegang van de Klant tot de Telefoniedienst. Echter, KickXL is hierbij afhankelijk van derden, onder wie de Klant zelf, zodat de opleveringsdatum niet wordt gegarandeerd en opgevat dient te worden als een indicatie. In geval van een tijdelijke vertraging is KickXL gerechtigd om conform de Algemene Voorwaarden Glasvezel Dienst zijn verplichtingen voor een overeenkomstige duur op te schorten.

3.2 De Klant ontvangt een aparte Toegangscode voor de Telefoniedienst waarmee de Klant de Telefoniedienst na Oplevering dient te activeren via zijn persoonlijke Kick Zone.

Artikel 4 - Duur en beëindiging van de overeenkomst

4.1 Beëindiging van het Abonnement kan met in achtneming van hetgeen bepaald is in de Algemene Voorwaarden Glasvezel Dienst.

4.2 De Telefoniedienst kan slechts geleverd worden in combinatie met een KickXL Glasvezel Dienst Abonnement. Indien het KickXL Glasvezel Dienst Abonnement voor het verstrijken van de minimum contractsduur van de Telefoniedienst op initiatief van de Klant eindigt, dan

blijft de Klant de resterende Abonnementkosten voor de Telefoniedienst verschuldigd conform artikel 6.1.d van de Algemene Voorwaarden Glasvezel Dienst.

4.3 Beëindiging door KickXL, blokkering

4.3.a KickXL is gerechtigd om op grond van artikel 6 Algemene Voorwaarden Glasvezel Dienst en de onderstaande leden de Telefoniedienst te blokkeren, te staken, op te schorten of het Abonnement voor de Telefoniedienst te beëindigen, zonder dat daaruit enige aansprakelijkheid of schadelijkheid voortvloeit.

4.3.b KickXL is in het geval de Klant in een beperkte periode bovengemiddeld hoge bedragen voor gebruikafhankelijke telefoondiensten/nummers verschuldigd wordt, gerechtigd om over te gaan tot blokkering van de gehele Telefoniedienst of van bepaalde bestemmingen, totdat de Klant tot betaling is overgegaan of zekerheid heeft gesteld. Waar dit in redelijkheid mogelijk is zal KickXL de Klant hierover voorafgaand informeren.

4.3.c KickXL is gerechtigd om het gebruik van de Telefoondienst naar bepaalde bestemmingen uit te sluiten, onder andere in het geval van vermoeden van misbruik van de Telefoniedienst of het geval dat de kosten die KickXL moet maken exceptioneel stijgen, zonder dat deze op Klant te verhalen zijn.

Artikel 5 - Telefoniedienst

5.1 KickXL spant zich naar zijn beste vermogen in om de Telefoniedienst te leveren en streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid en kwaliteit van de Telefoondienst. Echter, gelet op het innovatieve karakter van de Telefoniedienst kan KickXL de kwaliteit en/of continue ononderbroken beschikbaarheid van de Telefoondienst en bereikbaarheid van bepaalde bestemmingen niet garanderen. KickXL is op geen enkele wijze aansprakelijk voor het niet kunnen bereiken van alarmnummers.

5.2 De Klant is zich ervan bewust dat de beschikbaarheid en kwaliteit van de Telefoniedienst mede worden bepaald door de beschikbaarheid en kwaliteit van de verbindingen met het internet, van het overige gebruik dat de Klant (gelijktijdig) maakt van zijn internetaansluiting en van de door Klant gebruikte hardware en de daarop geïnstalleerde software.

5.3 De Telefoniedienst kan uitsluitend geleverd worden in combinatie met een KickXL Glasvezel Dienst Abonnement, dat geleverd wordt over het glasvezelnetwerk van KPN of Glashart/Reggefiber.

5.4 De Telefoniedienst kan enkel gebruikt worden in combinatie met analoge telefoonapparatuur of door middel van software op de Computer en een modem die technisch geschikt is om gebruikt te worden voor de Telefoniedienst. De klantenservice van KickXL ondersteunt slechts door KickXL goedgekeurde modems die voor de Telefoondienst geprovisioned zijn. De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van een niet door KickXL goedgekeurd modem.

5.5 De Klant is zich er van bewust dat hoewel KickXL Bellen in vrijwel alle opzichten met gewoon bellen te vergelijken is, er toch een aantal verschillen zijn. De specificaties van de Telefoniedienst staan omschreven en zijn raadpleegbaar op de KickXL website. Vanwege de diversiteit van de verschillende apparaten kan KickXL niet volledig garanderen dat alle analoge apparaten in combinatie met de Telefoniedienst werken. Hoewel veelal de meeste categorieën nummers te bellen zijn, maakt het bellen naar bepaalde categorieën nummers geen onderdeel uit van de Telefoniedienst.

5.6 De Telefoniedienst is uitsluitend bedoeld voor niet-commercieel gebruik en mag alleen gebruikt worden op het Aansluitadres.

5.7 KickXL adviseert aan de Klant om direct na activering zijn Toegangscode voor de Telefoniedienst te wijzigen om misbruik te voorkomen. De Toegangscode is strikt persoonlijk. De Klant is verantwoordelijk voor al het gebruik dat wordt gemaakt van de Toegangscode. De Klant is gehouden verlies, diefstal, kennismaking of misbruik door een derde van de Toegangscode of het wachtwoord direct te melden.

5.8 De Klant is verantwoordelijk voor al het gebruik, al dan niet zonder zijn toestemming, van de aan hem geleverde Telefoniedienst.

5.9 Voor telecommunicatiediensten als de Telefoniedienst bestaan wettelijke regelingen, onder andere op het gebied van gebruik van nummerinformatie, verstrekken van afgeschermd nummer aan overheid, tapverzoek bij wettelijke last, etc. KickXL zal deze regelgeving altijd naleven, maar kan geen garanties geven voor naleving van deze regels door andere aanbieders dan KickXL zelf.

5.10 Fair Use

5.10.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.

5.10.b Voor de Telefoniedienst geldt dat de Fair Use afhankelijk is gesteld van het gemiddeld gebruik door Klanten van de Dienst. De Fair Use policy en de gevolgen van bovengemiddeld gebruik van de Telefoniedienst staan vermeld in de Gedragsregels.

Artikel 6 - Telefoonnummers

6.1 KickXL kent op verzoek aan Klant voor de duur van het Abonnement voor de Telefoniedienst één of meer telefoonnummers toe, tenzij de Klant wenst dat een telefoonnummer dat reeds bij hem in gebruik is of een aan hem door de OPTA toegewezen telefoonnummer wordt gebruikt, en dit nummer kan worden geaccepteerd.

6.2 KickXL is rechthebbende van de door OPTA aan KickXL toegewezen telefoonnummers. In geval van beëindiging van de Abonnement op de Telefoniedienst vervalt het recht van Klant op gebruik van het door KickXL aan hem toegekende telefoonnummer en staat het KickXL vrij het betreffende telefoonnummer aan een derde toe te kennen, tenzij het telefoonnummer met inachtneming van het hieronder bepaalde zal worden geporteerd.

6.3 KickXL is gerechtigd een telefoonnummer te wijzigen of in te trekken in geval van wijzigingen in het nationaal telefoonnummerplan of telefoonnummer toewijzing door OPTA, alsmede in geval van wijzigingen in de Telefoniedienst, in het telecommunicatienetwerk of in andere omstandigheden die naar het oordeel van KickXL telefoonnummerwijziging noodzakelijk maken. Behoudens omstandigheden die noodzaken tot een eerdere wijziging of intrekking, zal KickXL ten minste drie maanden voordat de wijziging wordt doorgevoerd dit aan Klant kenbaar maken.

6.4 Indien de Klant bij aanmelding van de Telefoniedienst heeft aangegeven opgenomen te willen worden in een telefoongids of klantinformatiedienst dan zal KickXL de gegevens van de Klant ter beschikking stellen aan de desbetreffende exploitant. KickXL is niet

verantwoordelijk voor plaatsing, opname of verwijdering in de telefoongids of nummerinformatiedienst en aanvaardt terzake geen aansprakelijkheid. Wijziging in de gegevens als hier bedoeld kunnen worden doorgegeven aan KickXL of rechtstreeks aan de desbetreffende exploitant.

6.5 De Klant kan er voor kiezen niet vermeld te worden in telefoongidsen of andere nummer informatiediensten. Tevens kan de Klant instellen dat zijn telefoonnummer niet weergegeven wordt voor anderen en dat de telefoonnummers van anderen niet zichtbaar worden voor de Klant. Bij bellen naar alarmnummers wordt het telefoonnummer van de Klant altijd weergegeven.

Artikel 7 - Nummerportering

7.1 Voor zover (technisch) mogelijk kan KickXL op verzoek van Klant toestaan dat één eerder door een andere telefonie aanbieder verstrekte telefoonnummer wordt gebruikt voor de Telefoniedienst. Wanneer een klant gebruik maakt van een ISDN aansluiting komen de overige telefoonnummers te vervallen. KickXL is voor het realiseren van deze nummerportering afhankelijk van de levertijd die de andere telefonie aanbieder hanteert. KickXL behoudt zich het recht voor om de aanvraag van de Klant te weigeren indien het telefoonnummer niet binnen 35 werkdagen is geporteerd, niet wordt geporteerd door gebrek aan medewerking van de telefonie aanbieder, danwel niet kan worden geporteerd door de telefonie aanbieder.

7.2 Bij uitvoering van een verzoek van de Klant als bedoeld in het vorige lid, kan er technisch geen gebruik meer worden gemaakt van de dienst van de andere telefonie aanbieder. De klant blijft zelf verantwoordelijk voor de correcte opzegging bij deze andere telefonie aanbieder.

7.3 Voor zover (technisch) mogelijk kan KickXL op verzoek van Klant toestaan dat bij beëindiging van het Telefoniedienst Abonnement het telefoonnummer mee wordt genomen naar een aansluiting bij een andere telefonie aanbieder. Een porteringsverzoek dient te allen tijde tijdig voorafgaande aan de beëindiging van de Telefoniedienst en volgens de daartoe bestemde procedure te zijn ingediend en door KickXL te zijn geaccepteerd.

7.4 KickXL kan een verzoek om nummerportering als hierboven bedoeld, weigeren indien dit bijzondere technische aanpassingen van KickXL vergt of indien Klant zijn verplichtingen jegens KickXL niet voldaan heeft.

7.5 De aanvraag voor nummerportering door de Klant wordt aangemerkt als een wilsuiting op basis waarvan KickXL gerechtigd is het nummer te porteren. De Klant dient op verzoek van KickXL deze wilsuiting schriftelijk en ondertekend te in te dienen.

7.6 KickXL is gerechtigd Klant redelijke kosten voor een nummerportering in rekening brengen.

Artikel 8 - Verhuizing

8.1 Indien de Klant KickXL conform de Algemene Voorwaarden Glasvezel Dienst verzoekt de Glasvezel Dienst te verhuizen, wordt dit verzoek opgevat als mede gedaan te zijn voor verhuizing van de Telefoondienst.

8.2 Indien de Klant verhuist naar een locatie gelegen buiten de regio van zijn huidige nummer, dient Klant KickXL via de daarvoor bestemde procedure een nieuw nummer te verzoeken.

8.3 Indien de Klant verhuist naar een gebied waar het Glasvezel netwerk waarop hij is aangesloten geen dekking heeft, komt dit voor risico van de Klant. De Klant, alsmede KickXL, is in dit geval gerechtigd het abonnement op te zeggen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn.

8.4 KickXL is gerechtigd Klant redelijke kosten voor een verhuizing in rekening brengen.

Artikel 9 - Prijzen en Tarieven

9.1 De Klant is aan KickXL de vergoedingen verschuldigd voor de Telefoniedienst volgens de daarvoor vastgestelde tarieven. Deze zijn raadpleegbaar op de KickXL website via www.KickXL.nl. De tarieven voor de Telefoondienst kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen, maandelijks of anderszins periodiek verschuldigde bedragen en bedragen die afhankelijk zijn van het gebruik van de Telefoondienst.

9.2 KickXL is gerechtigd de voor de Telefoniedienst 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.

Artikel 10 - Facturatie en betaling

10.1 Onverminderd hetgeen bepaald is in artikel 11 en 12 van Algemene Voorwaarden Glasvezel Dienst, zijn bedoelde eenmalige en periodieke vergoedingen verschuldigd vanaf Oplevering van de Telefoniedienst. KickXL is gerechtigd vooruit betaling te verlangen van de eenmalig en periodiek verschuldigde vergoedingen. Gebruiksafhankelijke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum dat ze in rekening worden gebracht.

10.2 Voor de bepaling van de verschuldigde bedragen als hierboven bedoeld zijn uiteindelijk de gegevens van KickXL beslissend, tenzij binnen 30 dagen na factuurdatum door de Klant wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn.

10.3 Facturen worden gespecificeerd naar het soort nummer dat gebeld is. De soorten zijn vaste nummers, onnet nummers (bellen naar Klanten van KickXL), internationale nummers, mobiele nummers en servicenummers. Gespecificeerde facturen naar gesprek zijn raadpleegbaar bij het servicepunt. Na verloop van een jaar is KickXL gerechtigd deze gespecificeerde facturen te verwijderen.

Artikel 11 - Storing

11.1 Indien bij klachten van de Klant met betrekking tot de werking van de Telefoniedienst blijkt dat deze niet te wijten zijn aan de door KickXL gebruikte infrastructuur of indien KickXL vermoedt dat de apparatuur van de Klant hinder veroorzaakt, kan de Klant verzocht worden zijn apparatuur ter controle aan te bieden. De Klant dient gevolg te geven aan het verzoek en mee te werken aan eventuele storingsonderzoeken.

11.2 De kosten van het storingsonderzoek kunnen aan de Klant in rekening worden gebracht indien de storing is ontstaan door handelen of nalaten in strijd met enig beding dat tussen KickXL en Klant uit hoofde van het Abonnement van toepassing is, of door diensten, producten of bekabeling van de Klant die niet door KickXL geleverd zijn, of door installaties door of namens de Klant of door andere oorzaken die redelijkerwijs voor rekening van de Klant dienen te komen.

11.3 Tekortkomingen van andere telecommunicatiediensten en netwerken en storingen in het internet zijn niet aan KickXL toerekenbaar. KickXL dient echter bij een verstoring van het internet (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.

Artikel 12 - Geschillenregeling

12.1 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.

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

12.2.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.

12.3 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.

12.4 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.

12.5 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.