

## Algemene Voorwaarden van Freedom Internet BV E-mail, Internet, Telefoon en Televisie Versie 1.2 - d.d. 1 september 2020

### Artikel 1. Definities

In deze Voorwaarden gebruikt Freedom een aantal termen die we hieronder toelichten:

- **Aanbod**: de verschillende Diensten die Freedom aanbiedt op de website;
- **Aansluitdatum**: de dag dat de monteur langskomt om jou aan te sluiten op het Netwerk;
- **Aansluitmoment**: het moment dat een succesvolle verbinding tot stand is gebracht met het Netwerk van Freedom;
- **Aanvraag**: jouw verzoek aan Freedom om een Abonnement af te sluiten zodat je Diensten kunt afnemen;
- **Abonnee**: jij wordt abonnee als je een Aanvraag hebt ingediend en Freedom dit heeft geaccepteerd. In deze Voorwaarden wordt verwezen naar 'je'/'jij'/'jou'/'jouw';
- **Abonnement**: de overeenkomst die jij hebt gesloten met Freedom om Diensten af te nemen en daardoor Abonnee bent geworden;
- **Canal Digitaal**: Canal+ Luxembourg S.à r.l., een naamloze vennootschap naar het recht van Luxemburg (S.A.), met haar geregistreerde kantoor te Rue Albert Borschette, L-1246 Luxemburg te Luxemburg, ingeschreven bij het handelsregister van Luxemburg onder nummer LU 237.16.367 en actief onder de brand name "M7 Group";
- **Dienst(en)**: de dienst(en) die Freedom levert – ook wel 'E-mail, Internet, Telefoon en Televisie'-diensten. Een overzicht hiervan is te vinden op de website Freedom.nl;
- **Freedom**: dat zijn wij, Freedom Internet BV. Maar ook onze rechtsopvolgers of daaraan verbonden ondernemingen of rechtspersonen waarbij de Abonnee een Abonnement afsluit en deze Voorwaarden van toepassing heeft verklaard. In deze Voorwaarden ook 'we'/'wij'/'ons'/'onze';
- **Freedom.nl**: de website van Freedom, <https://www.freedom.nl>. Hier kun je ons Aanbod bekijken en een Aanvraag indienen om een Abonnement af te sluiten;
- **Freedom Software**: door Freedom direct of indirect beschikbaar gestelde software voor het functioneren van de Dienst(en) of de processen ondersteund aan deze Dienst(en);
- **Geschillencommissie**: de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten, die valt onder de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer 070 - 310 53 10 [www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/telecommunicatiediensten/](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/telecommunicatiediensten/);
- **Helpdesk**: team van supportmedewerkers in dienst bij Freedom waar je terecht kunt met vragen over de Aanvraag, het Abonnement en ondersteuning bij gebruik van de Diensten;
- **Leverdatum**: de dag dat Freedom de Dienst(en) die je bij ons hebt besteld technisch levert;
- **MIJNfreedom**: <https://mijn.freedom.nl> is de beveiligde omgeving van de website waar je alleen binnenkomt als je Abonnee bent en inlogt met je Freedom account en

wachtwoord. Hier kun je o.a. jouw gegevens wijzigen, je facturen inzien en je abonnement opzeggen of wijzigen;

- **Netwerk**: de technische infrastructuur waarover de signalen lopen van jouw Aansluiting naar onze servers en het internet;
- **NTD-Gedragscode**: de gedragscode notice-and-takedown die zich richt op een procedure voor tussenpersonen voor het omgaan met meldingen van onrechtmatige en strafbare inhoud op internet, te vinden op <https://noticeandtakedowncode.nl/ntd-code/>;
- **Overstapservice**: de service waarbij Freedom op jouw verzoek jouw lopende contract(en) opzegt bij een overstap naar de Dienst(en) van Freedom. Hieronder valt ook nummerportering (nummerbehoud);
- **Randapparatuur**: apparatuur van de Abonnee zelf om rechtstreeks of indirect te worden aangesloten op het Netwerk, dan wel op Voorzieningen van Freedom (bijvoorbeeld telefoons, netwerkapparatuur, computers en televisies);
- **Voorwaarden**: de voorwaarden zijn van toepassing op het Abonnement dat je bij ons afsluit en de Diensten die Freedom levert. Daarnaast is het van toepassing op het Aanbod van Freedom op de website;
- **Voorzieningen**: onderdelen zoals het modem en andere apparatuur die de Abonnee nodig heeft voor het gebruik van de Diensten van Freedom. Abonnee kan deze onderdelen van het Netwerk of voor aansluiting op het Netwerk zelfstandig aanschaffen of van Freedom huren danwel in bruikleen krijgen. Voorzieningen van Freedom blijven eigendom van Freedom.

### Artikel 2. Wie zijn wij en wat is ons Aanbod?

2.1 Freedom Internet BV houdt kantoor aan de Tt. Melissaweg 23 – 25, 1033 SP te Amsterdam. Wij zijn statutair gevestigd te Amsterdam en ingeschreven bij de KvK Amsterdam, onder KvK: 74768573. Ons BTW-nummer is NL860019408B01 en ons IBAN NL45RABO0341927058.

2.2 Wij doen je ons Aanbod via de website [freedom.nl](http://freedom.nl). Dit Aanbod is vrijblijvend en je kunt er geen rechten aan ontlenuen. Totdat de door jou ingediende Aanvraag door ons is geaccepteerd en daarmee het Abonnement is afgesloten, kunnen wij ons Aanbod intrekken. Mochten er evidente fouten zijn gesloten in het Aanbod op de website, dan kun je je niet op het Aanbod beroepen.

2.3 Het Aanbod wordt toegelicht op [freedom.nl/diensten](http://freedom.nl/diensten). Daar vind je per Dienst wat je ervan kunt verwachten en wat het kost. Hieronder volgt een algemeen overzicht:

#### E-mail

Als Abonnee kun je gebruik maken van onze e-maildienst. Deze Dienst kun je ook los van de andere Diensten afnemen. Op de website wordt toegelicht wat je van onze e-maildienst kunt verwachten, zoals de hoeveelheid mailboxen en de registratie van je eigen domein.

#### Internet

Je kunt een internetverbinding van ons afnemen met of zonder telefonie of televisie. Meer informatie over de

verschillende verbindingen en snelheden vind je via [www.freedom.nl/diensten](http://www.freedom.nl/diensten)

#### **Televisie (via internet)**

Als je bij Freedom de dienst Televisie afneemt, kan dat alleen in combinatie met een internetverbinding. Meer informatie over de verschillende televisie pakketten vind je op [www.freedom.nl/diensten](http://www.freedom.nl/diensten).

Als je bij Freedom de Dienst Televisie afneemt, dan sluit je naast het Abonnement bij Freedom ook een overeenkomst met Canal Digitaal: "Canal Digitaal TV via Internet". Daarop zijn de algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden voor consumenten en privacyverklaring van Canal Digitaal van toepassing. Natuurlijk blijven daarnaast ook onze Voorwaarden en privacyverklaring gelden.

Freedom verzorgt de incasso van de abonnementskosten namens en op last van Canal Digitaal. Meer informatie vind je op [freedom.nl/diensten](http://freedom.nl/diensten).

#### **Telefonie**

Als je bij Freedom de dienst Telefonie afneemt, kan dat alleen in combinatie met een internetverbinding. Meer informatie over de verschillende telefonie abonnementen vind je via [www.freedom.nl/diensten](http://www.freedom.nl/diensten)

#### **Artikel 3. Privacy en onze privacyverklaring**

3.1 Freedom werkt volgens drie beginselen:

- Voor Vrijheid – we staan voor een vrij, open en toegankelijk internet voor iedereen. Dat doen we door ons in het maatschappelijk debat te mengen en actief op te komen voor de digitale burgerrechten. Niet alleen voor onze Abonnees, maar voor alle internetgebruikers.
- Voor Privacy – we combineren onze technische expertise met een ethische kijk op privacy. Daarom bieden wij innovatieve Diensten die je online leven helpen beschermen en je online privacy verbeteren.
- Voor Mensen – Tevreden Abonnees en medewerkers van Freedom vormen samen het fundament van een solide onderneming. Daarom staat de menselijke maat bij ons altijd voorop. Dat is maatschappelijk verantwoord ondernemen.

3.2 We hebben een aantal gegevens wel echt nodig als je een Abonnement wilt afsluiten. Bijvoorbeeld je naam en rekeningnummer voor de betaling via automatische incasso. Die gegevens moeten kloppen. Als deze gegevens veranderen dan moet je dat op tijd aan ons doorgeven.

3.3 Om het Abonnement mogelijk te maken verwerken wij jouw gegevens. Dit zijn persoons- en verkeersgegevens (data, dus). Wij verwerken binnen de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de privacywetgeving en de Telecommunicatiewet. We verwerken alleen gegevens voor zover dat strikt noodzakelijk is om onze Diensten te leveren of uit te voeren. Dit doen wij ook in samenwerking met anderen. In onze privacyverklaring op [freedom.nl/privacyverklaring](http://freedom.nl/privacyverklaring) vertellen we meer over onze samenwerkingen met derden.

3.4 Als de privacyverklaring wordt gewijzigd, dan laten we je dat meteen weten. De wijzigingen publiceren we via [www.freedom.nl/privacyverklaring](http://www.freedom.nl/privacyverklaring).

3.5 Soms zullen wij persoonlijke gegevens moeten delen. Bijvoorbeeld in het kader van een strafrechtelijk opsporingsverzoek of op grond van een uitspraak van de

rechter. Wij zijn wettelijk verplicht hieraan mee te werken. Freedom is niet aansprakelijk voor (enige) schade die je lijdt als gevolg van deze medewerking. Wij zullen een (rechterlijk) bevel altijd vooraf toetsen op rechtmatigheid.

3.6 Als jij ook een verwerkingsverantwoordelijke bent, in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), en Freedom is aan te merken als verwerker en/of verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG, dan geldt dit artikel tussen jou en Freedom. Je erkent en garandeert dat de gegevensverwerking zoals opgedragen aan Freedom rechtmatig is en je verklaart je ervan te hebben vergewist dat Freedom passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen biedt, die voor de verwerking noodzakelijk zijn. Je vrijwaart Freedom van alle aanspraken die verband houden met dit vereiste.

#### **Artikel 4. Het Abonnement**

4.1 Als je een Abonnement bij Freedom wilt afsluiten dan dien je daarvoor een Aanvraag in. Je geeft bij de Aanvraag door wanneer je de Dienst geleverd wil krijgen. Freedom streeft ernaar deze datum aan te houden als Leverdatum. Het kan voorkomen dat we de Leverdatum niet halen. Als dit het geval is, dan laat Freedom zo snel mogelijk weten op welke datum wel kan worden geleverd.

4.2 Wanneer wij je Aanvraag hebben ontvangen, sturen we je daarvan een bevestiging per e-mail.

4.3 Het Abonnement is afgesloten als jij een Aanvraag indient en wij jou als onze Abonnee accepteren. Hiermee hebben wij een overeenkomst gesloten. Dit klantcontract wordt altijd schriftelijk bevestigd per e-mail en is online terug te vinden in de MIJNfreedom omgeving.

Bij het indienen van de Aanvraag heb je ons Aanbod en deze Voorwaarden (eventueel ook aanvullende voorwaarden) geaccepteerd en kennisgenomen van onze privacyverklaring (en eventueel aanvullende privacyverklaringen). Dit alles maakt deel uit van het Abonnement.

4.4 We kunnen je Aanvraag weigeren, bijvoorbeeld als:

- je in een gebied woont waar we de Dienst niet of niet in voldoende kwaliteit kunnen leveren;
- je geen IBAN hebt;
- je minderjarig bent;
- je een betalingsachterstand hebt bij Freedom op andere (eerder gesloten) overeenkomsten;
- we andere, bijvoorbeeld technische of economische, redenen zien die weigering rechtvaardigen.

4.5 Annulering is mogelijk binnen 14 dagen nadat het Abonnement is afgesloten. Dit kan via [www.freedom.nl/opzeggen](http://www.freedom.nl/opzeggen). Als annulering van de Aanvraag schriftelijk of telefonisch gebeurt, moeten wij redelijkerwijs kunnen verifiëren om welke Aanvraag het gaat.

4.6 Freedom start de facturatie van jouw internetverbinding op het Aansluitmoment of, indien er geen Aansluiting tot stand is gebracht, uiterlijk 14 dagen nadat Freedom de lijn technisch heeft opgeleverd.

4.7 Als Freedom op jouw verzoek al is gestart met de levering van de aangevraagde Dienst(en), maar je toch je Abonnement annuleert zoals hiervoor aangegeven, dan moeten we je helaas wel een abonnementsvergoeding bij je in rekening brengen. We zullen die abonnementsvergoeding dan berekenen naar rato van de duur van het Abonnement. Ook hebben we het recht de eventueel al gemaakte kosten

voor het toezenden en/of retourneren van Voorzieningen aan je in rekening te brengen.

4.8 Freedom kan de diensten van derden inzetten. Deze derden zijn bijvoorbeeld registrars, internet serviceproviders, hostingproviders, betalingsproviders en datacentra. Alle partijen met wie we samen werken kun je terugvinden op website. Lees hierover meer in artikel 3 van deze Voorwaarden en op de website [freedom.nl/privacy](http://freedom.nl/privacy).

#### **Artikel 5. Dienst Televisie**

Voor de algemene voorwaarden voor "Canal Digitaal TV via Internet" verwijzen wij naar de website van Canal Digitaal. Als je de dienst Televisie afneemt, ga je akkoord met de algemene voorwaarden van Canal Digitaal. Je krijgt na de Aanvraag van het Abonnement een pdf-bestand met de voorwaarden toegestuurd.

#### **Artikel 6. Dienst Telefonie**

6.1 De Dienst Telefonie wordt geleverd op basis van Voice over Internet Protocol (VoIP). Welke specifieke opties je hebt als je de Dienst Telefonie gebruikt, kun je terugvinden op onze website. Hier zetten wij voor je op een rijtje wat wij wel en niet ondersteunen binnen deze Dienst. We bieden in principe alleen ondersteuning van door ons geleverde apparatuur en Voorzieningen en ten aanzien van de door ons geleverde Diensten. Misbruik van deze Dienst is voor jouw risico.

6.2 De beltarieven voor de Dienst Telefonie vermelden wij op onze website en kunnen wij op elk moment wijzigen. Wij zullen jou in ieder geval vier (4) weken voordat de wijziging in werking treedt informeren over de geplande wijziging. Dit doen we via een vermelding op de website en via de nieuwsbrief. Als een tariefwijziging een verhoging inhoudt, dan kun je binnen drie (3) maanden na het afsluiten van het Abonnement de overeenkomst ontbinden.

6.3 Wij behouden ons het recht voor om als wij dit nodig vinden de Dienst Telefonie te beperken. Dit kan gebeuren als jij bepaalde services of bestemmingen belt. Ook kunnen wij besluiten bellimieten toe te passen op de gesprekskosten. Daarmee proberen we buitensporig verbruik en hoge kosten te vermijden. Mogelijk rekenen we een toeslag voor transportkosten van verkeer op betaalde servicenummers. Wij zullen dit niet doen zonder jou daarover te informeren. Neem vooral contact met ons op om hierover afspraken te maken.

6.4 We proberen altijd goede Diensten te leveren en werken constant aan verbeteringen. Mochten er storingen optreden, meld dat ons dan. We kunnen geen kwaliteits- en/of beschikbaarheidswaarden voor deze Dienst Telefonie garanderen.

6.5 We raden aan om apparatuur die je gebruikt voor de Dienst Telefonie dichtbij de aansluiting of wandcontactdoos te plaatsen. Deze plaats moet vrij zijn van trillingen en zo goed mogelijk beschermd tegen andere schadelijke invloeden.

6.6 Voor gebruik van de Dienst Telefonie krijg je een nieuw 085- of geografisch telefoonnummer toegekend, tenzij je je huidige nummer wil behouden. Je kunt gebruik maken van nummer-portering als je overstapt van een andere provider naar Freedom. De kosten hiervoor nemen wij voor onze

rekening. Als je een nieuw nummer krijgt, dan kun je dat (tijdelijk) naast je bestaande telefoonnummer gebruiken.

6.7 Je kunt het telefoonnummer meenemen naar een andere provider wanneer het Abonnement bij Freedom eindigt en je aan alle betalingsverplichtingen hebt voldaan. Hiervoor is wel noodzakelijk dat de nieuwe provider meewerkt aan de nummer-portering. De kosten hiervoor worden niet door ons bij je in rekening gebracht.

6.8 Als je verhuist naar een gebied met een ander netnummer, dan nemen we het oude telefoonnummer terug en krijg je een nieuw telefoonnummer. Dit geldt als je een geografisch nummer hebt en niet als je een 085- nummer hebt. Het 085- nummer kun je behouden. Denk erom dat je de juiste gegevens aan ons doorgeeft, zoals het juiste aansluitadres, om eventuele vertraging te voorkomen.

#### **Artikel 7. Toepassing en wijziging van deze Voorwaarden**

7.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op ons Aanbod, de Aanvraag en het Abonnement bij Freedom en dus ook op de Dienst(en).

7.2 Aanvullende voorwaarden zijn alleen van toepassing wanneer wij dat expliciet benoemen. Bijvoorbeeld voor de Dienst Televisie. Deze aanvullende voorwaarden hebben voorrang boven onze Voorwaarden en gelden ten aanzien van de bedoelde Dienst(en) zo lang het Abonnement loopt.

7.3 Bewaar alle documenten die we je toesturen met betrekking tot het Abonnement (zoals deze Voorwaarden) goed. Je kunt alles digitaal terugvinden op MIJNfreedom.

7.4 Deze Voorwaarden en de tarieven kunnen wijzigen. We stellen je daarvan direct op de hoogte. Wijzigingen gelden voor alle bestaande Abonnementen en Diensten, tenzij wij duidelijk aangeven dat dit niet het geval is.

7.5 De wijzigingen gaan 30 dagen na de bekendmaking in, of op een latere datum die in de bekendmaking vermeld staat. Als een andere wettelijke termijn een vereiste is, dan geldt die andere wettelijke termijn.

7.6 Als je een wijziging niet wilt accepteren, dan kun je het Abonnement beëindigen met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt. Jouw opzegging moet dan vóór de datum van ingang van de wijziging door ons zijn ontvangen.

7.7 Besluit je op grond van artikel 7.6 je Abonnement te beëindigen en wil je je telefoonnummer bij je volgende aanbieder behouden, dan moet je daarvoor een definitief verzoek indienen – door ons uiterlijk twee (2) weken na ingang van de wijziging te ontvangen. Je Abonnement geldt dan tot je telefoonnummer overgezet is naar een nieuwe aanbieder. Tot dat moment gelden ook voor jou de nieuwe Voorwaarden en/of tarieven, uiteraard pas vanaf het moment dat ze ingaan. Ontvangen wij binnen twee (2) weken na de ingangsdatum van de wijziging geen definitief verzoek tot nummerbehoud, dan beschouwen we dat als intrekking van de beëindiging van je Abonnement (tenzij je expliciet aangeeft dat je ook zonder nummerbehoud je contract wil beëindigen). De nieuwe Voorwaarden en/of tarieven gelden dan ook voor jou.

7.8 Het kan voorkomen dat een bepaling in deze Voorwaarden op grond van de wet of de redelijkheid en billijkheid nietig of vernietigbaar. Als dat zo is, dan passen we een vervangende bepaling toe die juridisch wel toelaatbaar is. Die vervangende bepaling is zo veel mogelijk in lijn is met

de strekking en inhoud van de oorspronkelijke bepaling en de Voorwaarden.

#### **Artikel 8. Overstappen**

8.1 Stap je over van een andere aanbieder naar onze Diensten? Dan zal de overeenkomst die je met de andere aanbieder bent aangegaan niet automatisch eindigen. Om het jouw makkelijk te maken bieden we je onze Overstapservice aan. Tijdens je Aanvraag kun je hiervoor kiezen. Van deze Overstapservice kun je gebruikmaken als je naar ons overstapt van een aanbieder die aangesloten is bij COIN. Is dit het geval en kies je voor onze Overstapservice, dan zeggen wij je lopende overeenkomst bij die andere aanbieder namens jou op. De kosten voor de Overstapservice nemen wij voor onze rekening.

Als je geen gebruik kan of wil maken van onze Overstapservice, dan ben je zelf verantwoordelijk voor het opzeggen van je overeenkomst(en) en de kosten daarvan.

8.2 Als je overstapt naar Freedom om bijvoorbeeld een technische of andere redenen niet mogelijk is, dan laten we dat zo snel mogelijk weten. Als dat zo is, dan doen we natuurlijk ons best om de Aansluiting terug te zetten naar je vorige aanbieder. Freedom is niet aansprakelijk voor eventuele schade of kosten die een niet-succesvolle overstap met zich meebrengt.

8.3 Wanneer je gebruikt maakt van de Dienst Telefonie en je stapt over naar ons, dan zorgen we ervoor dat je je huidige telefoonnummer kunt behouden. Nummerbehoud wordt ook wel nummerportering genoemd.

Dit doen we alleen op jouw verzoek. Bij de Aanvraag kun je aangeven dat je hiervan gebruik wilt maken. Als je dit niet aangeeft bij de Aanvraag dan gaan we ervan uit dat je het huidige nummer niet wilt behouden en zorgen we niet voor nummerportering.

#### **Artikel 9. Monteur en Aansluiting**

9.1 Als je kiest voor een glasvezelverbinding, dan is een monteur verplicht om de Aansluiting in orde te maken. Bij een DSL-verbinding is dit niet verplicht, maar je kunt kiezen voor hulp van een monteur. Hier rekenen wij een eigen bijdrage voor. De monteurskosten kun je vinden op [www.freedom.nl/diensten](http://www.freedom.nl/diensten).

9.2 Wanneer een monteur wordt ingeschakeld, dan hebben we je medewerking nodig. Je moet thuis zijn, toegang verlenen tot je woning en het aansluitpunt moet goed bereikbaar zijn voor de monteur. Als Abonnee ben je hier zelf verantwoordelijk voor, dus zorg dat je dit van tevoren geregeld hebt zodat je niet voor verrassingen komt te staan. Soms bevindt het Aansluitpunt zich niet in je woning, maar in de gang. Meer informatie over de monteur en Aansluiting vind je op de website [www.freedom.nl/diensten](http://www.freedom.nl/diensten).

9.3 Er wordt in onderling overleg een afspraak gemaakt voor een datum waarop de monteur langs komt. Als je toch niet kunt op deze datum, dan kun je tot 24 uur van tevoren de datum wijzigen. Wanneer de monteur langs komt en er is niemand thuis (of er wordt geen toegang verleend of het aansluitpunt is niet bereikbaar) dan worden de monteurskosten in rekening gebracht. De kosten zijn terug te vinden op [www.freedom.nl/diensten](http://www.freedom.nl/diensten).

#### **Artikel 10. Voorzieningen**

10.1 We stellen eventuele Voorzieningen, zoals het modem, in huur of bruikleen aan je beschikbaar zo lang je Abonnement loopt. Deze Voorzieningen zijn vaak nieuwe, maar kunnen soms ook al eens eerder gebruikt zijn. Je tekent voor ontvangst van deze Voorzieningen.

10.2 Voorzieningen die je van ons huurt of in bruikleen hebt, blijven eigendom van Freedom, tenzij anders overeengekomen, en mag je niet verhuren of in bruikleen geven aan derden.

10.3 Na beëindiging van het Abonnement ben je verplicht om alle Voorzieningen die je van ons huurt of in bruikleen hebt gekregen zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen één maand, en onbeschadigd aan Freedom terug te sturen.

10.4 Als wij het door Freedom in bruikleen gegeven modem beschadigd of niet binnen één maand ontvangen, dan brengen we € 150,00 per modem of tv-ontvanger bij je in rekening.

10.5 Tijdens je huur of bruikleen van de Voorzieningen ben jij als Abonnee verantwoordelijk voor het gebruik. We willen je vriendelijk vragen er voorzichtig mee om te gaan en geen schade te veroorzaken. Zorg er ook voor dat anderen dit niet doen.

10.6 Wij verzorgen de reparatie van de Voorzieningen. Reparatiekosten zijn voor onze rekening, tenzij sprake is van grove schuld of opzet aan jouw kant en de schade aan jou toe te rekenen is. Wij kunnen eventueel besluiten onderzoek uit te voeren naar de oorzaak van de schade en die op jou verhalen.

Je krijgt zo snel mogelijk andere Voorzieningen toegestuurd, zodat je gebruik kunt blijven maken van de Dienst(en) tijdens je Abonnement. Wij zijn niet verantwoordelijk voor het feit dat je tijdelijk geen gebruik kunt maken van de Dienst(en) of enige schade die daardoor ontstaat.

10.7 Freedom hecht waarde aan het milieu en wil bijdragen aan een schonere wereld. Met het oog op duurzaamheid worden de gehuurde of in bruikleen gegeven Voorzieningen door ons aangeboden ter recycling. Als een Voorziening (bijvoorbeeld een modem) defect is en niet meer te repareren, ontvangen we deze toch graag retour, zodat we de materialen voor andere toepassingen kunnen (doen) gebruiken.

#### **Artikel 11. Beschikbaarheid en storingen**

11.1 Freedom streeft naar veilige en meekijk-vrije internetverbinding voor iedereen. Wij zorgen daarom voor uitstekende beveiliging van onze systemen en alle gegevens op die systemen. Zodat jij ongestoord gebruik kan maken van de Dienst(en). We doen ons uiterste best, maar Freedom geeft geen garanties met betrekking tot kwaliteit, snelheid, ononderbroken levering, beschikbaarheid en beveiliging van de Dienst(en). In het contract vermelden we de minimale download- en uploadsnelheid op jouw locatie van vaste netwerken, de normaliter beschikbare download- en uploadsnelheid op vaste netwerken, de maximale download- en uploadsnelheid op vaste netwerken, en de geraamde maximale download- en uploadsnelheid op mobiele netwerken.

11.2 De kwaliteit, beschikbaarheid en snelheid van de Dienst(en) wordt medebepaald door de door jou gebruikte breedbandverbinding. Daarnaast heeft de Randapparatuur hierop invloed. Ten slotte kunnen andere factoren, zoals

gebruik van de verbinding voor verschillende toepassingen (zoals bellen, internetten en/of streamen) de kwaliteit, snelheid en beschikbaarheid van de Dienst(en), je verbinding beïnvloeden. Meer informatie over de internetverbinding vind je op [www.freedom.nl/diensten](http://www.freedom.nl/diensten).

11.3 Er kunnen zich omstandigheden voordoen waardoor de Dienst(en) tijdelijk niet (volledig) beschikbaar is, denk bijvoorbeeld aan een stroomstoring, overbelasting van het Netwerk of veel gebruikers in je gebied. Freedom is niet aansprakelijk voor enige schade die je lijdt doordat de Dienst(en) tijdelijk niet (volledig) beschikbaar is.

11.4 De Dienst(en) wordt voor en door rekening van Freedom onderhouden. Ten behoeve van onderhoud kunnen we tijdelijk (een deel van) de Dienst(en) buiten gebruik stellen. Buiten gebruik stellen van de Dienst of delen daarvan voor onderhoud beperken we tot een minimum. We proberen je altijd tijdig op de hoogte te stellen als we (een deel van) de Dienst(en) buiten gebruik stellen voor onderhoud, maar helaas is een tijdige melding niet altijd mogelijk.

11.5 We verzoeken je om een storing in het functioneren van de Dienst zo snel mogelijk te melden bij de Helpdesk van Freedom. Wij stellen dan onderzoek in naar de storing; waar nodig moet je voor dat onderzoek je medewerking verlenen. We proberen een storing altijd zo snel mogelijk te beëindigen. We informeren je over geplande werkzaamheden en storingen via [www.freedom.nl/storing](http://www.freedom.nl/storing).

11.6 De kosten van het storingsonderzoek en voor het opheffen van de storing komen voor onze rekening. We kunnen deze kosten (gedeeltelijk) bij jou in rekening brengen. Dit doen we als de storing is ontstaan doordat jij hebt gehandeld in strijd met deze Voorwaarden of de wet. We kunnen bijvoorbeeld ook deze kosten aan jou in rekening brengen als de storing het gevolg is van niet goed functionerende Randapparatuur of de aanwezigheid van andere apparaten van jezelf die de Dienst beïnvloeden.

11.7 Mocht het zo zijn dat een storing zich vanaf jouw Aansluiting uitstrekt naar Aansluitingen van andere Abonnees van Freedom, dan nemen wij maatregelen. Wij hebben het recht om de kosten die door deze storing worden veroorzaakt bij jou in rekening te brengen, behalve als de storing redelijkerwijs niet aan jou kan worden toegerekend. Zie in dit verband ook artikel 11.6.

## Artikel 12. Gebruik Dienst(en)

12.1 Jij bent verantwoordelijk voor het gebruik van de Diensten en de beschikbaar gestelde Voorzieningen binnen jouw Abonnement. Ook als iemand anders gebruik maakt van de Dienst of Voorzieningen (met of zonder jouw toestemming).

12.2 Jij bent verantwoordelijk voor de Randapparatuur die je gebruikt en dus ook voor de beveiliging daarvan. Daarnaast ben je ook verantwoordelijk voor de instandhouding van een aansluiting op het energienetwerk en andere aansluitingen die nodig zijn voor toegang tot de Dienst(en).

12.3 Als het Netwerk hinder ondervindt van het gebruik van de Dienst(en) of van Randapparatuur op jouw adres aangesloten, dan nemen wij maatregelen. Je bent verplicht om de instructies van Freedom op te volgen om deze hinder te beperken of weg te nemen.

12.4 Voor Randapparaten bestaan wettelijke vereisten en alle apparaten die op een netwerkaansluitpunt zijn aangesloten

moeten voldoen aan deze wettelijke vereisten. De eventuele gevolgen van het aansluiten van apparaten die niet aan de wettelijke vereisten voldoen, waaronder dus eventuele financiële gevolgen, komen voor jouw rekening.

12.5 De maandelijkse (vaste) vergoeding voor de Dienst, is gebaseerd op 'normaal consumentengebruik'. Als jij bovenmatig gebruik maakt van de Dienst(en) dan maken we jou hierop attent. Mocht het bovenmatig gebruik aanhouden ondanks onze waarschuwing, dan behouden we ons het recht voor je tijdelijk buiten gebruik van de Dienst(en) te stellen. We zullen dit niet doen zonder je vooraf te informeren over ons besluit hiertoe.

12.6 Hoewel kleine ondernemers eventueel ook gebruik maken van onze Dienst(en) blijft 'normaal consumentengebruik' de richtlijn. Gebruik van de Dienst(en) is niet bedoeld voor commerciële, zakelijke of bedrijfsmatige doeleinden. Als ondernemer vrijwaar je Freedom tegen eventuele schade die ontstaat door gebruik van de Dienst(en) voor bovenstaande doeleinden. Freedom is ook niet aansprakelijk te stellen voor gederfde omzet.

12.7 Het signaal dat je van Freedom ontvangt, mag je niet openbaar maken, verveelvoudigen of anderszins aanwenden voor ander gebruik dan in huiselijke kring. Het delen of doorlijnen van de signalen met andere huishoudens, waaronder collectieve huisvesting, is niet toegestaan.

## Artikel 13. Gedragscode

13.1 Bij het gebruik van de Dienst(en), gelden voor de Abonnee en andere gebruikers de volgende regels:

- a) je respecteert ieders privacy, zoals neergelegd in of volgend uit wet en regelgeving;
- b) je misbruikt je toegangscode(s) niet;
- c) je probeert niet de beveiliging van de Dienst te doorbreken;
- d) je gebruikt de Dienst op geen enkele manier om anderen te belasten, te misbruiken, lastig te vallen, te achtervolgen, te bedreigen of om op een andere wijze de rechten van anderen te schenden;
- e) je geeft je niet (misleitend) uit voor een ander, bijvoorbeeld door een adres te gebruiken waarmee je je kenbaar maakt als afzender van een bericht van een derde zonder toestemming van die derde;
- f) je gebruikt de Dienst niet om in andermans computersysteem of deel daarvan binnen te dringen zonder toestemming van de eigenaar of beheerder;
- g) je maakt geen inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van Freedom en/of derden, op welke wijze en in welke mate dan ook;
- h) je hindert andere gebruikers van de Dienst niet in hun gebruik van of toegang tot de Dienst, je hindert ook geen medegebruikers van de infrastructuur ten behoeve van de Dienst;
- i) je verspreidt geen (computer)virusen of andere bestanden die de (goede) werking van Freedom Software of andere software kunnen beschadigen;
- j) je verspreidt niet ongevraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud (spam);
- k) je gebruikt de Dienst niet voor illegale activiteiten;
- l) je ontwikkelt geen commerciële activiteiten met hulp van de Dienst; en

m) je gaat fatsoenlijk om met onze medewerkers en derden die door ons worden ingeschakeld, zoals monteurs.

13.2 Als Abonnees van Freedom onrechtmatige informatie op internet plaatsen, dan geldt de NTD-Gedragscode. Klachten, meldingen of verzoeken worden behandeld volgens de procedures in de NTD-Gedragscode. De maatregelen die daaruit voortvloeien, kunnen zijn het ontoegankelijk maken of verwijderen van informatie. Het kan gebeuren dat wij NAW-gegevens van een Abonnee moeten doorgeven aan een derde partij, omdat de Abonnee zich onrechtmatig heeft uitgelaten. Dit doen wij alleen volgens strikte voorwaarden.

#### **Artikel 14. Hackers Hall of Fame**

Zoals hiervoor gezegd, mag niemand de Dienst(en), het Netwerk, Freedom Software of systemen hinderen, schaden of hacken.

Daarop bestaat één uitzondering: Als een iemand een fout of gebrek vindt in de systemen van Freedom, moet het Responsible Disclosure Beleid [www.freedom.nl/rdb](http://www.freedom.nl/rdb) van Freedom worden gevolgd.

Als je een gebrek vindt waardoor je toegang verkrijgt op het gelijke niveau als een Freedom systeembeheerder en dat meldt conform het Responsible Disclosure Beleid [www.freedom.nl/rdb](http://www.freedom.nl/rdb) krijg je een versgebakken appeltaart. Als je dat wil, dan eren wij je met een vermelding in de Freedom Hackers Hall of Fame op de website van Freedom. Let op: hacken is een misdrijf en is in principe een strafbaar feit.

#### **Artikel 15. Wijzigingen door Freedom**

15.1 Freedom mag de technische eigenschappen van de Dienst(en) of van het Netwerk wijzigen om te (blijven) voldoen aan wet- en regelgeving, de eisen van de tijd en de stand van de techniek. We streven ernaar dergelijke aanpassingen uit te voeren zonder dat je daar als Abonnee hinder van ondervindt. Is dat niet mogelijk en heeft een wijziging mogelijk voorzienbare financiële consequenties voor je, dan zorgen we dat de wijziging niet eerder ingaat dan 30 dagen nadat je bent geïnformeerd over de wijziging.

15.2 Wij houden het recht om één of meer Diensten te beëindigen als dat volgens ons noodzakelijk is (bijvoorbeeld om bedrijfseconomische redenen). We zullen een opzegtermijn van ten minste drie (3) maanden hanteren, tenzij we niet anders kunnen en eerdere beëindiging noodzakelijk is. Hier zullen we een goede reden voor hebben en die zullen we je tijdig mededelen. Bestaande Abonnementen eindigen op de dag waarop de verlening van Dienst(en) wordt beëindigd. Als het mogelijk is, biedt Freedom je in dat geval vervangende Dienst(en) aan.

#### **Artikel 16. Verhuizing van de Abonnee**

16.1 Ga je verhuizen en wijzigt daarmee het adres waar de Dienst wordt geleverd? Dan verzoeken we je om ten minste één (1) maand voorafgaand aan de verhuizing je nieuwe adres aan ons door te geven.

16.2 Als het kan verhuizen we de Aansluiting met je mee. Dit kan niet als we op je nieuwe adres de Dienst(en) niet kunnen leveren. Bijvoorbeeld omdat je buiten Nederland gaat wonen of omdat op een adres komt te wonen waar wij geen Diensten leveren of zich andere technische belemmeringen voordoen om je aansluiting mee te kunnen verhuizen.

16.3 De Voorzieningen die je in huur of bruikleen hebt, moet je zelf demonteren en meenemen naar je nieuwe adres. Je mag geen wijzigingen aanbrengen in het netwerkaansluitpunt of dit (laten) verplaatsen, tenzij we je daarvoor toestemming geven. Als je Aansluiting niet mee kan verhuizen, vragen we je binnen één (1) maand de Voorzieningen in huur of bruikleen aan ons terug sturen.

16.4 We stellen in overleg met jou vast wanneer je Aansluiting verhuist. Als op het afgesproken moment je Aansluiting op je nieuwe adres nog niet werkend is opgeleverd, zijn we je daarvoor geen schadevergoeding verschuldigd. Dan stellen we in overleg een nieuw tijdstip vast voor verhuizing van je Aansluiting.

16.5 Het Abonnement loopt voor, tijdens en na de verhuizing door, tenzij dit niet mogelijk is (bijvoorbeeld omdat de Dienst(en) op je nieuwe postcode niet geleverd kan worden). Dat betekent dat de kosten (zoals jouw abonnementskosten) ook doorlopen, maar dat je geen nieuw jaarcontract hoeft af te sluiten. Aan de verhuizing zijn voor jou alleen kosten verbonden als een monteur moet worden ingezet of als je kiest voor een monteur.

16.6 Verhuis je naar een adres met een ander type aansluiting (DSL of glasvezel) dan je op je oude adres had, dan wordt het Abonnement op dat punt aangepast. Vanaf de Aansluitdatum op je nieuwe adres gaan ook de bijbehorende abonnementskosten voor je gelden. De looptijd van het Abonnement blijft door deze aanpassing ongewijzigd.

#### **Artikel 17. Tarieven en facturen**

17.1 In verband met het Abonnement ben je als Abonnee aan Freedom een vergoeding verschuldigd. Voor jou gelden de door ons vastgestelde tarieven op het moment dat je het Abonnement aangaat. Deze tarieven worden per Dienst kenbaar gemaakt door Freedom op [www.freedom.nl](http://www.freedom.nl). Hier staan ook onze eenmalige aansluit- en andere kosten, zoals een eigen bijdrage voor de monteur, duidelijk vermeld. De overeengekomen tarieven worden vastgelegd in de schriftelijke bevestiging van het Abonnement en kun je terugvinden in de MIJNfreedom omgeving. Tenzij anders vermeld, zijn alle vergoedingen en prijzen uitgedrukt in euro's en inclusief BTW. Onze gegevens zijn beslissend voor de bepaling van de bedragen die we bij je in rekening brengen, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn.

17.2 Wijzigingen in belastingen en/of andere overheidsheffingen berekenen wij door in de tarieven vanaf de datum dat deze wijzigingen van overheidswege ingaan.

17.3 Freedom heeft bovendien het recht om haar tarieven jaarlijks te verhogen volgens de CBS Consumentenprijsindex over het voorgaande kalenderjaar.

17.4 Als je de Dienst Televisie afneemt, dan int Freedom de vergoedingen voor het gebruik van de Dienst namens Canal Digitaal (of andere diensten van derden op last van Canal Digitaal, respectievelijk andere derden). Wij staan ervoor in dat je met je betaling aan Freedom ook aan je betalingsverplichting aan Canal Digitaal, of, als van toepassing, andere derden hebt voldaan.

17.5 Freedom factureert per jaar of per maand, afhankelijk van de optie die je kiest bij je Aanvraag. Op je factuur kunnen ook eenmalige, periodieke en/of variabele bedragen staan.

Als je niet over een volle kalendermaand dan wel een vol kalenderjaar een vergoeding verschuldigd bent aan ons, dan brengen we een evenredig gedeelte van het bedrag in rekening, tenzij we dat anders hebben afgesproken.

17.6 Wij plaatsen je factuur op een afgeschermd gedeelte van onze website, de MIJNfreedom omgeving. Ook sturen we een e-mail wanneer een nieuwe factuur klaar staat.

#### **Artikel 18. Betalingen**

18.1 Vanaf het Aansluitmoment ben je ons eenmalige en periodieke vergoedingen voor de Dienst(en) verschuldigd. De vergoedingen die je ons vanaf die dag verschuldigd bent, noemen we je abonnementskosten.

18.2 De abonnementskosten worden vóórdat de Diensten geleverd worden maandelijks of jaarlijks afgeschreven. Je kiest bij je Aanvraag of je maandelijks of jaarlijks betaalt. Eventuele variabele kosten voor het gebruik van de Dienst betaal je achteraf en worden in rekening gebracht op de eerstvolgende factuur bij maandelijkse betaling. Bij jaarlijkse betaling wordt voor deze kosten achteraf per maand een extra factuur gestuurd.

18.3 Bij je Aanvraag machtigt je Freedom voor SEPA automatische incasso van alle kosten die verband houden met de Dienst(en) en het Abonnement. Dat zijn dus de abonnementskosten.

18.4 Slagen we er niet in om het door jou verschuldigde bedrag te incasseren, dan ben je in verzuim.

18.5 Na een mislukte incasso (rond de 25e) of stornering van de incasso, proberen we nogmaals te incasseren (rond de 28e). Als het daarna nog niet is gelukt de verschuldigde betaling te incasseren of de incasso wordt wederom gestorneerd, dan sturen we per e-mail een betalingsherinnering. Deze ontvang je ongeveer een week later (rond de 5e). Je krijgt daarmee de mogelijkheid om het door jou verschuldigde bedrag alsnog aan Freedom te betalen en wel binnen een week. De aanmaning met betaallink volgt een week daarop (rond de 12e). Hierop volgt de ingebrekestelling met betaallink (rond de 19e). Als je binnen een week na de ingebrekestelling met betaallink niet hebt betaald, dan stoppen we de dienstverlening en stellen je daarmee buiten gebruik. Je hebt nu geen toegang meer tot je account en kunt geen gebruik maken van de Dienst(en). Je kunt ons gedurende de hele incasso periode bellen naar (088) 011 56 10 en ons informeren over de betaalstatus. Ook kun je gedurende de hele periode per e-mail contact opnemen met [helpdesk@freedomnet.nl](mailto:helpdesk@freedomnet.nl). Zodra je aan de volledige betalingsverplichting hebt voldaan, krijg je toegang tot je Freedom account en kun je weer gebruik maken van de Dienst(en) binnen je Abonnement.

18.6 Het kan zijn dat we een incassobureau inschakelen en je buiten gebruik van de Dienst(en) stellen, totdat alsnog alle openstaande bedragen zijn betaald. Het kan ook zijn dat we het Abonnement (en daarmee dus de overeenkomst) beëindigen.

18.7 Met de beëindiging van het Abonnement vervallen je openstaande kosten niet. Om deze dan alsnog te innen, draagt het incassobureau je gegevens over aan gerechtsdeurwaarders. Deze doorlopen de vervolgstappen met je. Alle aanvullende (wettelijke) kosten die dit met zich meebrengt, komen ook weer voor jouw rekening.

18.8 Ben je het niet eens met bedragen op je factuur (de vergoedingen verschuldigd aan Freedom op grond van het Abonnement), dan kun je hiertegen binnen 14 dagen na de factuurdatum schriftelijk bezwaar aantekenen. Na deze termijn gaan we ervan uit dat je akkoord bent met de bedragen op de factuur. Ook als je bezwaar hebt ingediend, moet je blijven voldoen aan je betalingsverplichtingen.

18.9 Als herhaaldelijke bezwaren ongegrond bleken en je tekent opnieuw bezwaar aan, dan kunnen we besluiten over te gaan tot nader onderzoek. De kosten daarvan brengen we vooraf bij jou in rekening. Bij herhaaldelijke bezwaren die ongegrond blijken, behouden wij ons het recht voor om de overeenkomst te ontbinden en daarmee jouw Abonnement te beëindigen.

#### **Artikel 19. Opschorting en buiten gebruik stellen**

19.1 Als Freedom tekortschiet in het nakomen van haar verplichtingen in verband met jouw Abonnement, dan heb jij het recht om jouw betalingsverplichtingen die daartegenover staan op te schorten. Dit kan alleen als de tekortkoming van Freedom zodanig ernstig is dat dit jouw opschorting van betaling rechtvaardigt. Als je van plan bent dit te doen, laat het ons dan op tijd weten.

19.2 Wij kunnen jou tijdelijk buiten gebruik stellen van de Dienst(en) of onze Diensten beëindigen of opschorten, als je één of meer verplichtingen in verband met het Abonnement niet (behoorlijk) nakomt en deze tekortkoming buitengebruikstelling rechtvaardigt. Dit betekent dus bijvoorbeeld, dat je tijdelijk geen internetverbinding hebt. Wij zullen je hierover op tijd informeren. Freedom zal de Dienst(en) weer gaan leveren als Freedom heeft geconstateerd dat je binnen een door ons gestelde termijn hebt betaald en/of eventuele andere tekortkomingen goed hebt hersteld.

#### **Artikel 20. Overmacht**

20.1 Een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van Freedom in verband met jouw Abonnement, kan Freedom niet worden aangerekend als er sprake is van overmacht.

20.2 Onder overmacht verstaan we in elk geval: stroomstoringen, niet voor risico van Freedom komende uitval van het aansluitpunt van het Netwerk, de onmogelijkheid en/of weigering van een externe toeleverancier tot levering aan Freedom van onderdelen, diensten, software, documentatie of andere informatie die nodig is voor een correct gebruik van de Dienst, en alle storingen of invloeden die buiten de macht van Freedom liggen en redelijkerwijs niet te voorzien of te voorkomen zijn.

20.3 Duurt de overmachtssituatie langer dan twee (2) maanden, dan kunnen zowel de Abonnee als Freedom eenzijdig het Abonnement beëindigen, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

#### **Artikel 21. Aansprakelijkheid en vrijwaringen**

21.1 Voor schade, die is ontstaan in het kader van het Abonnement en de Dienst(en) die zij levert, zijn wij alleen aansprakelijk als er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid en de schade aan haar toe te rekenen is.

21.2 De schade bedoeld in artikel 20.1 is per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen: per kalenderjaar:

maximaal twee (2) maal de vergoedingen die je in het lopende kalenderjaar daadwerkelijk aan ons voor de Dienst(en) betaald hebt.

21.3 Aansprakelijkheid van Freedom voor indirecte of gevolgschade waaronder bedrijfsschade, inkomstenderving, immateriële schade of gemiste besparingen, is altijd en volledig uitgesloten.

21.4 Freedom is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van gebreken aan producten en/of diensten die Freedom ter beschikking heeft gesteld. Elke externe leverancier is verantwoordelijk voor de inhoud en het onderhoud van het door hem gepubliceerde materiaal en is volledig aansprakelijk voor de producten en diensten die hij via Freedom.nl aanbiedt. Freedom is niet aansprakelijk voor deze inhoud of voor schade die voortvloeit uit producten of diensten die geleverd worden door externe leveranciers.

21.5 Tekortkomingen van andere aanbieders van netwerken en diensten waarmee het Netwerk direct of indirect verbonden is, zijn niet aan Freedom toerekenbaar.

21.6 Je wordt geacht schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan bij ons te melden. Het recht op schadevergoeding vervalt als deze schade niet uiterlijk binnen twee (2) maanden nadat deze redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt, schriftelijk aan Freedom is gemeld. Wij hoeven schade die niet binnen deze termijn is gemeld niet te vergoeden.

21.7 Je bent als Abonnee in het kader van de totstandkoming of uitvoering van het Abonnement niet aansprakelijk, afgezien van wat in de volgende leden van dit artikel of elders in deze Voorwaarden is bepaald.

21.8 Je bent aansprakelijk voor schade (waaronder schade als gevolg van verlies, diefstal of beschadiging van Voorzieningen die je van ons huurt of in bruikleen hebt) die ontstaat door een aan jou toerekenbare tekortkoming. Je bent uitsluitend aansprakelijk voor bedrijfs- of gevolgschade van Freedom als je die schade met opzet, of roekeloos en in de wetenschap dat die schade daaruit zou kunnen voortvloeien, hebt veroorzaakt.

21.9 Je vrijwaart Freedom tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade in verband gebruik van de Dienst(en) die jij van ons afneemt. In het bijzonder geldt deze bepaling voor de inhoud van informatie die jij hebt verzonden of opgevraagd via de Dienst(en) die jij van ons afneemt en de eventuele intellectuele eigendomsrechten daarop.

21.10 Je vrijwaart Freedom voor problemen met de Aansluiting en voor schade die ontstaat als gevolg van het gebruik van Randapparatuur die wij niet geleverd hebben of door aanpassingen - door of namens jou - in Voorzieningen die wij wel geleverd hebben. Freedom is niet aansprakelijk voor schade die door jou is veroorzaakt aan infrastructuur van netwerkleveranciers, bv ISRA-punt, glasvezelkabel, etc.

21.11 Wij verzorgen – indien van toepassing – in opdracht van jou de registratie van internetdomeinnamen op jouw naam. Jij vrijwaart ons en houdt ons schadeloos voor iedere vorm van aanspraken van derden die verband houden met (het gebruik van) de domeinnaam namens of door jou.

21.12 De domeinnaam freedom.nl is geregistreerd door Bits of Freedom (BoF). BoF heeft het domein in gebruik gegeven aan Freedom Internet, op voorwaarde dat Freedom zich houdt aan de hierboven beschreven beginselen. BoF heeft het recht de domeinnaam terug te vorderen als Freedom zich

niet aan de afspraken met BoF houdt. In dat geval zorgen Freedom en BoF ervoor dat de e-maildiensten op het domein freedom.nl worden overgedragen aan een andere partij. Je kunt in dit geval gebruik blijven maken van de e-maildiensten op freedom.nl volgens door BoF te stellen voorwaarden.

21.13 De Abonnee is zelf verantwoordelijk voor het tijdig maken van backups. Freedom maakt geen backups voor Abonnees en kan daarvoor niet aansprakelijk worden gesteld. Op jouw verzoek kunnen wij uitleggen hoe je zelf backups kunt maken.

21.14 Als je door middel van de Dienst(en) persoonsgegevens verwerkt, vrijwaar je Freedom van alle aansprakelijkheid, kosten of schade als het gevolg van aanspraken van derden (waaronder toezichthouders) die verband houden met deze verwerking van persoonsgegevens door jou.

21.15 Je vrijwaart en houdt Freedom schadeloos van iedere vorm van aanspraken van derden die verband houden met (de inhoud van) het dataverkeer of informatie afkomstig van jou.

## **Artikel 22. Duur en beëindiging**

22.1 Het Abonnement sluit je af voor de termijn van 12 maanden.

22.2 Na afloop van de termijn van 12 maanden wordt het Abonnement stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd. Zodra het Abonnement een overeenkomst is voor onbepaalde tijd, heb je een opzegtermijn van één (1) maand.

22.3 Opzeggen kun je telefonisch, schriftelijk of elektronisch doen, via het opzegformulier in MIJNFREEDOM van je abonnement of per e-mail naar [opzeggen@freedomnet.nl](mailto:opzeggen@freedomnet.nl).

22.4 Zowel jij als Freedom kunnen de overeenkomst ontbinden en daarmee het Abonnement stopzetten. Bijvoorbeeld als je verhuist naar een locatie waar Freedom de Dienst(en) of vergelijkbare dienst(en) niet kan leveren.

22.5 Na overlijden van een Abonnee kan een Abonnement eenzijdig worden ontbonden. Een daartoe bevoegde persoon dient ons hierover tijdig te informeren, bijvoorbeeld een familielid van de Abonnee. Wij moeten deze opzegging redelijkerwijs kunnen verifiëren.

22.6 Als Freedom de Dienst(en) beëindigt, dan eindigt het bestaande Abonnement voor de betreffende Dienst(en) uiterlijk met ingang van de datum waarop de bedoelde dienstverlening wordt beëindigd.

22.7 De Abonnee en Freedom kunnen allebei de overeenkomst waarop het Abonnement rust ontbinden. Op grond van het feit dat de ander tekort schiet in de verplichtingen ten aanzien van wat we zijn overeengekomen. Dit kan voor zover deze tekortkoming ontbinding rechtvaardigt.

22.8 Naast de overige bepalingen in deze Voorwaarden heeft Freedom het recht het Abonnement zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen in het geval:

- dat je in strijd handelt met deze Voorwaarden of een andere materiële verplichting, zoals in redelijkheid te beoordelen door ons;
- er faillissement of uitstel van betaling voor je is aangevraagd of uitgesproken, dan wel de toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is aangevraagd of uitgesproken;



- je handelingsonbekwaam bent, onder bewind gesteld of op enige andere wijze het vrije beheer over je vermogen verliest;
- je verplichtingen op grond van een andere overeenkomst met Freedom niet nakomt nadat je in verzuim bent getreden.

22.9 Als het Abonnement tussentijds eindigt - binnen de eerste twaalf maanden - door een tekortkoming die ook aan jou toegerekend kan worden, dan ben je Freedom alsnog voor de resterende duur van het Abonnement de abonnementskosten verschuldigd. Deze kosten zijn en blijven door ons opeisbaar.

22.10 Als je het Abonnement opzegt, stuurt Freedom een bevestiging van je opzegging per e-mail. In dit bericht bevestigen we ook de datum waarop we de Dienst(en) beëindigen. Na opzegging of beëindiging, om welke reden dan ook, kun je geen rechten meer ontlenen aan het Abonnement en kunnen accounts, domeinnamen, telefoonnummers en data vrijelijk door Freedom worden verwijderd en/of ontoegankelijk worden gemaakt, met inachtneming van de daarvoor geldende wettelijke termijnen. In verband met data retentie wetgeving moeten we e-mails bewaren tot zes (6) maanden na beëindiging van het Abonnement.

#### **Artikel 23. (Intellectueel) eigendom**

23.1 Je verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de Voorzieningen, Software en systemen zo lang het Abonnement loopt te gebruiken, voor zover dat noodzakelijk is om van de Dienst(en) gebruik te kunnen maken. Dat wil zeggen dat alleen jij als Abonnee gebruik mag maken van onze Dienst(en) binnen het Abonnement en dat er naast jou andere gebruikers bestaan (andere Abonnees dus).

23.2 De (intellectuele) eigendomsrechten op de Dienst(en) en/of Voorzieningen en eventuele bijbehorende programmatuur die Freedom in het kader van het Abonnement ter beschikking stelt, blijven berusten bij Freedom en/of onze toeleveranciers.

23.3 Wij blijven altijd gerechtigd om de Voorzieningen terug te nemen. De Voorzieningen blijven onze eigendom. In het geval wij iets terugnemen, moet jij eventuele kopieën van de Voorzieningen, waaronder programmatuur, vernietigen.

23.4 Jij draagt verantwoordelijkheid over de Voorzieningen wanneer ze bij jou zijn aangekomen tot je ze ons hebt teruggestuurd. Type- en serienummers, logo's en/of andere markeringen op de Voorzieningen laat je onaangetast.

23.5 Het is je niet toegestaan om zelf wijzigingen in de Voorzieningen aan te brengen. Ook niet in meegeleverde of in de Voorzieningen geïmplementeerde Freedom Software. Ook mag je zonder toestemming van Freedom meegeleverde of in de Voorzieningen geïmplementeerde Freedom Software niet (laten) verplaatsen of beschadigen.

23.6 Het is je niet toegestaan om contentdiensten openbaar te maken anders dan in besloten kring van familie of vrienden. Je mag contentdiensten ook niet verveelvoudigen anders dan voor eigen gebruik, conform toepasselijke wetgeving. Het is in geen geval toegestaan om doeltreffende technische maatregelen te omzeilen. Contentdiensten mogen niet openbaar gemaakt worden voor groepsvertoningen. De doorgifte van contentdiensten is niet toegestaan.

23.7 Als derden rechten willen doen gelden op de Voorzieningen of maatregelen willen treffen zoals inbeslagname, moet je hen direct op de hoogte stellen van de rechten van Freedom. Ook moet je Freedom hierover direct informeren.

#### **Artikel 24. Contractovername**

24.1 Je bent niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit het Abonnement over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van Freedom. Aan de toestemming kunnen we voorwaarden verbinden.

24.2 Freedom is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit het Abonnement over te dragen aan een derde, als dit gebeurt in het kader van een overdracht van (een onderdeel van) de door Freedom gedreven onderneming.

#### **Artikel 25: Klachten en geschillen**

25.1 Als je een klacht hebt over de Diensten of het Abonnement kun je schriftelijk contact opnemen. Wij nemen klachten serieus op en reageren zo snel mogelijk. Je kunt de klacht per e-mail sturen aan [klacht@freedomnet.nl](mailto:klacht@freedomnet.nl)

25.2 Als we er samen niet uitkomen kun je je wenden tot de Geschillencommissie. Dat moet binnen twaalf (12) maanden nadat je bij ons hebt geklaagd. Meer informatie over de bevoegdheid en het toepassingsgebied van de Commissie kun je vinden op [freedom.nl](http://freedom.nl)

25.3 Als wij ons tot de Geschillencommissie wenden, dan moeten wij jou verzoeken binnen vijf (5) weken kenbaar te maken of je daarmee akkoord gaat. Als je hiermee niet (op tijd) akkoord gaat, kunnen we naar de bevoegde rechter stappen. Hiervan stellen we je direct op de hoogte.

25.4 Alleen de Geschillencommissie of de bevoegde rechter zijn bevoegd kennis te nemen van geschillen zoals hierboven (in artikel 25.2 en 25.3) besproken.

#### **Artikel 26: Toepasselijk recht**

26.1 Op alle rechtsbetrekkingen die verband houden met of voortvloeien uit het Abonnement en de geleverde of te leveren Diensten is Nederlands recht van toepassing.

26.2 Het niet of niet-tijdig uitoefenen door ons van enig recht op grond van het Abonnement of deze Voorwaarden, of de wet of met deze Abonnement samenhangende voorwaarden, leidt niet tot een verval van dat recht, noch geheel, noch gedeeltelijk.