

# Algemene Voorwaarden Zakelijke Markt

Vodafone Libertel B.V.



# Inhoud

## Algemene Voorwaarden Zakelijke Markt Vodafone Libertel B.V.

Artikel 1	Definities	3
Artikel 2	Algemeen	4
Artikel 3	Totstandkoming	4
Artikel 4	Duur en opzegging	5
Artikel 5	Uitvoering van de Overeenkomst	5
Artikel 6	Levering Zaken	6
Artikel 7	Inspectie, acceptatie, herstel/omruilen van Zaken en/of Diensten	6
Artikel 8	Verplichtingen Contractant	7
Artikel 9	Redelijk gebruik & Fair Use Policy	7
Artikel 10	Toegangscodes en SIMs	9
Artikel 11	Blokkeren en buiten gebruik stellen Aansluitingen en Diensten	9
Artikel 12	Tarieven	9
Artikel 13	Betaling	10
Artikel 14	Zekerheden	11
Artikel 15	Intellectuele en industriële eigendomsrechten en geheimhouding	11
Artikel 16	Opschorting, verrekening en beëindiging	12
Artikel 17	Verplichtingen bij (tussentijdse) afloop van de Overeenkomst en/of Abonnementen	13
Artikel 18	Beperking van aansprakelijkheid	13
Artikel 19	Derden	14
Artikel 20	Privacy	15
Artikel 21	Overig	15
Artikel 22	Gebruik van Telecommunicatiediensten	15
Artikel 23	SIM	16
Artikel 24	Andere aanbieder/netwerk derden	16
Artikel 25	Nummer en nummerbehoud	16
Artikel 26	Onderhoud	16
Artikel 27	Toepasselijk recht en geschillen	17
Artikel 28	Wijzigingen voorwaarden	17

# Algemene Voorwaarden Zakelijke Markt Vodafone Libertel B.V.

## Artikel 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden zijn de begrippen met een hoofdletter als volgt gedefinieerd, waarbij woorden in het enkelvoud tevens het meervoud aanduiden en omgekeerd en vervoegingen van werkwoorden dezelfde inhoud zullen hebben als het betreffende werkwoord met inachtneming van de context:

1. **Aansluiting:** een verbinding met het Netwerk (waaronder door middel van een SIM in de vorm van een simkaart of eSIM).
2. **Aanvullende Dienst:** iedere dienst die Leverancier levert in samenhang met of in aanvulling op een andere Dienst of Zaak (waaronder een Content Dienst).
3. **Abonnement:** ieder gebruik van een Aansluiting waarbij de verschuldigde bedragen periodiek in rekening worden gebracht op grond van de Overeenkomst.
4. **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden van Leverancier.
5. **Autoriteit:** een supranationaal, nationaal, provinciaal, gemeentelijk of ander met overheidsgezag bekleed orgaan of rechter waaronder de ACM (Autoriteit Consument & Markt).
6. **Content Dienst:** iedere dienst die bestaat uit het, in welke vorm dan ook, ter beschikking stellen van content (waaronder (digitale) informatie, zoals tekst, gegevens, bewegende, stilstaande en grafische beelden, geluidsopnames, spelletjes, reclame en soortgelijke diensten).
7. **Contractant:** degene die een aanbieding zal of heeft ontvangen of een Overeenkomst zal sluiten of heeft gesloten met Leverancier.
8. **Dienst:** iedere geleverde of ter beschikking gestelde Telecommunicatiedienst, Aanvullende Dienst of andere dienst.
9. **Eindgebruiker:** de natuurlijke persoon, die op grond van een arbeidsrechtelijke relatie met Contractant en/of haar Gelieerde Onderneming of op grond van een uitzendcontract door Contractant en/of haar Gelieerde Onderneming geautoriseerd is om gebruik te maken van het Netwerk en/of de Diensten.
10. **Gelieerde Onderneming:** de onderneming waarvan tenminste vijftig procent van de aandelen direct door Contractant in eigendom wordt gehouden of waarvoor Contractant zich (hoofdelijk) aansprakelijk heeft gesteld.
11. **Leverancier:** de in de Overeenkomst aangeduide rechtspersoon of vennootschap die de Zaken en/of Diensten levert.
12. **Mobiele Telecommunicatiedienst:** iedere Telecommunicatiedienst waarbij de Aansluiting via een draadloze verbinding aan het Netwerk is verbonden.
13. **Nederland:** het Nederland gelegen in de EU en niet de bijzondere gemeenten, zoals Saba, Sint-Eustatius, Sint-Maarten en de eilanden Bonaire, Aruba en Curaçao.
14. **Netwerk:** het geheel van technische componenten waarmee Leverancier vaste en mobiele telecommunicatie mogelijk maakt of doet maken.
15. **Nummer:** cijfers, letters of andere symbolen, al dan niet in combinatie, bestemd voor toegang tot of identificatie van Aansluitingen, Contractant en Eindgebruikers, Diensten, Randapparatuur of andere netwerkelementen.
16. **Opleveringsprotocol:** een ondertekend geschrift waarmee Leverancier aangeeft dat de Zaken en/of Diensten zijn opgeleverd.
17. **Overeenkomst:** iedere afspraak op grond waarvan Leverancier (een of meer) Zaken en/of Diensten levert (waaronder Aansluitingen realiseert, of Abonnementen sluit).
18. **Persoonsgegevens:** elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
19. **Randapparatuur:** de telefooncentrale die gekoppeld wordt aan het Netwerk of het mobiele radiozend- en/of ontvangstapparaat (ook wel aangeduid als: "handset", "mobiel toestel" of "mobiele telefoon") dat (al dan niet in combinatie) met een SIM, of een andere technische mogelijkheid de verbinding met het Netwerk tot stand brengt.
20. **SIM:** de chip die het mogelijk maakt, in combinatie met een Aansluiting en Randapparatuur, gebruik te maken van het Netwerk. Onder SIM wordt ook verstaan eSIM. Een eSIM is een SIM-kaart die in de randapparatuur is ingebouwd.
21. **Software:** software die in verband met de Diensten aan Contractant ter beschikking is gesteld door Leverancier.
22. **Tarievenoverzicht:** een overzicht van tarieven en overige kosten met betrekking tot de Zaken en/of Diensten.
23. **Telecommunicatiedienst:** een openbare elektronische communicatiedienst waarmee gebruik wordt gemaakt van het Netwerk (waaronder op grond van een Abonnement).
24. **Vaste Telecommunicatiedienst:** iedere Telecommunicatiedienst waarbij de Aansluiting via een vaste verbinding aan het Netwerk is verbonden

25. **Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 18.00 uur, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.
26. **Zaken:** de door Leverancier geleverde of ter beschikking gestelde roerende zaken, Randapparatuur, inbouwsets voor vervoermiddelen, fysieke netwerkverbindingen, SIMs, Software, hardware, offertes, berekeningen, analyses, ontwerpen, tekeningen, afbeeldingen, rapporten, documentatie, folders, monsters, modellen, voorbereidend materiaal, accessoires of ander materiaal.

### **Artikel 2 – Algemeen**

1. De toepasselijkheid van door Contractant gehanteerde algemene voorwaarden wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen (waaronder aanbiedingen en Overeenkomsten) waarbij Leverancier Diensten, Zaken en/of Abonnementen aan Contractant levert.
3. Deze Algemene Voorwaarden maken integraal onderdeel uit van de Overeenkomst. Ingeval van strijd tussen een bepaling in de Overeenkomst en een bepaling in deze Algemene Voorwaarden, prevaleert de bepaling in de Overeenkomst.
4. Iedere communicatie met betrekking tot Diensten, Zaken en/of Abonnementen tussen Leverancier en Contractant kan elektronisch geschieden, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald. De door Leverancier opgeslagen elektronische versie van de betreffende communicatie, alsmede van schriftelijk aangegane overeenkomsten, geldt als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door Contractant. Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op het tijdstip van verzending, tenzij het tegendeel door de ontvanger daarvan wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van afleverings- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de elektronische postbus van Contractant, komt dit voor risico van Contractant, ook indien de elektronische postbus bij een derde is gehuisvest. Leverancier is niet verplicht om een ontvangstbevestiging te sturen ten aanzien van communicatie die hij heeft ontvangen. Indien Leverancier een aanbod van Contractant niet tijdig bevestigt, geldt dit niet als verwerping van dat aanbod.

### **Artikel 3 – Totstandkoming**

1. Een Overeenkomst tussen partijen komt uitsluitend tot stand op het moment dat een daarop betrekking hebbende aanvraag van of namens Contractant door Leverancier schriftelijk wordt aanvaard of Leverancier begint met de uitvoering van de Overeenkomst.
2. Leverancier mag een aanvraag te allen tijde afwijzen en kan dit onder andere doen indien:
  - a. degene die namens Contractant optreedt niet bevoegd is Contractant te vertegenwoordigen;
  - b. degene die namens Contractant optreedt niet aan de door Leverancier gestelde eisen voor het aangaan van een Overeenkomst voldoet (waaronder eisen met betrekking tot identificatie en verstrekking van benodigde gegevens);
  - c. Leverancier gerede twijfel heeft of informatie heeft over geringe kredietwaardigheid van of slecht betalingsgedrag jegens Leverancier of derden door Contractant of diens bestuurders. Leverancier is gerechtigd zich hierover te laten informeren door derden (waaronder de Stichting Preventel) en de Overeenkomst bij de Stichting Preventel te melden; of
  - d. Leverancier gerede twijfel heeft of Contractant de Zaken en/of Diensten af zal nemen conform de Overeenkomst en/of het normale gebruik waarop de geldende tarieven zijn afgestemd.
3. Contractant is zelf verantwoordelijk voor het desgewenst opslaan, toegankelijk maken voor latere kennisneming en afdrukken van de Overeenkomst. Leverancier kan, indien beschikbaar afschrift van de Overeenkomst ter beschikking stellen, en is gerechtigd daarvoor redelijke kosten in rekening te brengen.
4. Contractant staat er voor in dat hij in verband met de Overeenkomst alle door Leverancier gevraagde informatie en overige voor de uitvoering van de Overeenkomst relevante informatie volledig en naar waarheid heeft verstrekt. Leverancier is niet verplicht om bij Contractant navraag te doen omtrent het beoogde gebruik van de Zaken en/of Diensten of de omstandigheden waaronder deze Zaken en/of Diensten zullen worden gebruikt.
5. Leverancier is te allen tijde bevoegd om onderhandelingen met Contractant af te breken zonder opgave van redenen en zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn of verplicht te worden door te onderhandelen.
6. Degene die namens Contractant de Overeenkomst sluit, staat er voor in dat hij gebruik heeft gemaakt van een geldig en op hem betrekking hebbend legitimatiebewijs en dat hij bevoegd is om Contractant te vertegenwoordigen bij het sluiten van deze Overeenkomst.

7. Alle aanbiedingen en daarbij gevoegde Zaken van Leverancier zijn geheel vrijblijvend, ook indien daarin een termijn wordt genoemd. Deze aanbiedingen en Zaken blijven eigendom van Leverancier en/of diens licentiegevers en dienen op verzoek van Leverancier per omgaande aan hem te worden geretourneerd. Het is Contractant niet toegestaan deze aanbiedingen noch daarbij gevoegde Zaken aan derden, in het bijzonder de met Leverancier concurrerende ondernemingen, te verstrekken.
8. Toezeggingen, mededelingen en afspraken van of met Leverancier die betrekking hebben op verplichtingen van Leverancier en gedaan/gemaakt zijn door medewerkers of vertegenwoordigers van Leverancier binden Leverancier slechts als deze door Leverancier schriftelijk zijn bevestigd.

#### **Artikel 4 – Duur en opzegging**

1. Overeenkomsten en Abonnementen worden aangegaan voor de overeengekomen minimumduur of indien er geen minimumduur is bepaald, voor de duur van één jaar. Na het verstrijken van deze minimumduur worden de Overeenkomst en de Abonnementen stilzwijgend verlengd.
2. Tegen of na afloop van de minimumduur zijn de Overeenkomst en de Abonnementen schriftelijk opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
3. Verminderd het bepaalde in artikel 4.1 en artikel 4.2 eindigt een Overeenkomst niet voordat de minimumduur van alle afzonderlijke Abonnementen is verstreken.

#### **Artikel 5 – Uitvoering van de Overeenkomst**

1. Leverancier bepaalt zelf de wijze waarop en door wie (waaronder door derden in onderaanneming) de Overeenkomst wordt uitgevoerd en licht Contractant daar desgevraagd zoveel mogelijk over in. Leverancier is niet gehouden tot het opvolgen van enige aanwijzing van Contractant. Indien is overeengekomen dat de leveringen in fasen zullen plaatsvinden, is Leverancier gerechtigd de leveringen die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Contractant de daaraan voorafgaande fase(s) schriftelijk heeft goedgekeurd. Leverancier is bevoegd elke opgeleverde fase afzonderlijk te factureren.
2. Eventueel in de Overeenkomst genoemde termijnen (waaronder (op)levering- en prestatietijden) gelden bij benadering en niet als fatale termijn. De overschrijding van een termijn brengt Leverancier niet in verzuim. Eventueel in de Overeenkomst genoemde termijnen (waaronder (op)levering- en prestatietijden) zijn onder meer gegeven op basis van de door de betrokken toeleveranciers aan Leverancier verstrekte gegevens. Blijkt gedurende de uitvoering van de overeenkomst dat om welke reden dan ook (waaronder oorzaken gelegen bij het personeel van Leverancier en/of zijn toeleveranciers) vertraging optreedt, dan zullen de termijnen met zoveel dagen worden verlengd als de opgetreden vertraging heeft bedragen. Dit geldt ook indien de vertraging een gevolg is van reeds bij het sluiten van de Overeenkomst voorziebare omstandigheden.
3. Contractant is zelf verantwoordelijk voor het installeren, instellen, bijwerken en beheren van de voor de Diensten benodigde Zaken en het aanpassen van instellingen. Indien de Leverancier installatiewerkzaamheden zal verrichten, zijn deze werkzaamheden beperkt tot de tussen partijen overeengekomen directe aansluit- en/ of configuratiewerkzaamheden op de overeengekomen locatie (waaronder niet begrepen wordt het verrichten van bouwkundige aanpassingen zoals funderingswerk, het maken van sparingen en doorboringen, herstelwerk, metselwerk, kabelgoten, interne bekabeling etc.).
4. Indien Contractant Leverancier verzoekt de uitvoering van de Overeenkomst te wijzigen, is hij gehouden dit tijdig schriftelijk te doen, bij gebreke waarvan het risico voor de gewijzigde uitvoering voor rekening van Contractant komt. Leverancier is niet gehouden een verzoek tot wijziging van de uitvoering van de Overeenkomst te aanvaarden. Indien de Leverancier een zodanig verzoek wel aanvaardt, komen de gevolgen van termijnoverschrijdingen voor rekening van Contractant.
5. Indien Leverancier hogere kosten maakt bij de uitvoering van de Overeenkomst dan in de Overeenkomst overeengekomen, is Contractant gehouden deze kosten als meerwerk te vergoeden, indien deze kosten het gevolg zijn van:
  - a. een aanvullende opdracht van Contractant;
  - b. een wijziging in de stand der techniek; of
  - c. door Contractant aan Leverancier verstrekte gegevens die niet overeenstemmen met de werkelijkheid.
6. Leverancier kan haar rechten en verplichtingen uit het Abonnement overdragen. Behalve in geval van overdracht van (een deel van de) onderneming, heeft Contractant in geval van overdracht het recht het Abonnement op te zeggen.

## Artikel 6 – Levering Zaken

1. Aflevering van Zaken door Leverancier in Nederland geschiedt op het door Contractant aangegeven afleveradres, in welk geval het risico voor de Zaken op Contractant overgaat op het moment van aankomst op het betreffende adres of, indien is overeengekomen dat Contractant een pakbon tekent, het moment waarop de pakbon is getekend. Aflevering van Zaken door Leverancier buiten Nederland geschiedt Ex Works (INCOTERMS 2010).
2. Kan op het overeengekomen tijdstip niet geleverd worden wegens omstandigheden aan de zijde van Contractant, dan is Leverancier gerechtigd de Zaken op te slaan en de opslagkosten en extra transportkosten bij Contractant in rekening te brengen.

## Artikel 7 – Inspectie, acceptatie, herstel/omruilen van Zaken en/of Diensten

1. Binnen zeven Werkdagen nadat Contractant de Zaak en/of Dienst heeft ontvangen, zal hij deze inspecteren en Leverancier informeren, indien Contractant van mening is dat de Zaak en/of Dienst een gebrek vertoont en hij de Zaak en/of Dienst niet kan accepteren.
2. Zaken en Diensten gelden als geaccepteerd indien Contractant:
  - a. het Opleveringsprotocol ondertekend of anderszins te kennen heeft gegeven dat de Zaken en/of Diensten bedrijfsklaar of voltooid zijn;
  - b. niet binnen zeven Werkdagen na ontvangst van het Opleveringsprotocol of ander opleveringsdocument (of, indien geen Opleveringsprotocol of ander opleveringsdocument werd geleverd, de levering van de Zaak en/of Dienst) schriftelijk en gedetailleerd heeft verklaard de Zaken en/of Diensten niet te accepteren; of
  - c. de Zaken en/of Diensten operationeel (heeft) gebruikt.Contractant mag Zaken en/of Diensten niet weigeren te accepteren omdat zij kleine gebreken (waaronder gebreken die de belangrijkste functionaliteiten niet in significant negatieve zin beïnvloeden) vertonen.
3. Indien Contractant de Zaken en/of Diensten tijdig, volgens de hiervoor vermelde voorwaarden heeft geweigerd te accepteren, zal Leverancier, indien hij toerekenbaar tekort is geschoten in de op hem rustende verplichtingen:
  - a. in geval van Diensten, het gebrek (laten) herstellen mits de Dienst niet functioneert in overeenstemming met de gedocumenteerde specificaties van die Dienst;
  - b. in geval van Zaken, ter keuze van Leverancier, het gebrek (laten) herstellen of de gebrekkige Zaak omruilen tegen een vergelijkbare Zaak mits:
    - I. de desbetreffende Zaak aan Contractant ter beschikking is gesteld door Leverancier;
    - II. deze Zaak niet functioneert in overeenstemming met de gedocumenteerde specificaties van deze Zaak;
    - III. de Zaak compleet, in de originele verpakking, met alle bijgeleverde documentatie en een bewijs van aankoop geretourneerd is; en
    - IV. het gebrek aan de Zaak niet is ontstaan na het moment van aflevering of door een oorzaak die is toe te rekenen aan Contractant.
4. Indien Contractant constateert dat een Zaak een gebrek vertoont, zal Leverancier beoordelen of de producent van die Zaak op grond van de door die producent aan Leverancier verleende garanties het gebrek zal herstellen of de gebrekkige Zaak om zal ruilen tegen een vergelijkbare Zaak. Indien dit het geval is, zal Leverancier, ter keuze van Leverancier en zonder bijkomende kosten voor Contractant, het gebrek (laten) herstellen of de gebrekkige Zaak (laten) omruilen tegen een vergelijkbare Zaak mits:
  - a. de desbetreffende Zaak aan Contractant ter beschikking is gesteld door Leverancier;
  - b. deze Zaak niet functioneert in overeenstemming met de gedocumenteerde specificaties van deze Zaak;
  - c. het gebrek zo snel mogelijk na ontdekking van het gebrek, maar in ieder geval binnen 12 (twaalf) maanden na aflevering bij Leverancier is gemeld; en
  - d. de Zaak compleet, in de originele verpakking, met alle bijgeleverde documentatie en een bewijs van aankoop geretourneerd is;
  - e. indien de Zaak Randapparatuur is, het IMEI nummer van deze Randapparatuur overeenkomt met het IMEI nummer op de verpakking, en
  - f. het gebrek aan de Zaak niet is ontstaan door een oorzaak die is toe te rekenen aan Contractant.
5. Leverancier is gerechtigd onderzoekskosten in rekening te brengen en is niet gehouden het gebrek in de Dienst en/of Zaak te (laten) herstellen of de gebrekkige Zaak te (laten) omruilen indien Leverancier deze Dienst en/of Zaak van een derde betrokken heeft en blijkt dat die derde niet verplicht is tot zodanig herstellen of omruilen of, hoewel verplicht, deze verplichtingen niet nakomt.

6. Buiten hetgeen in dit artikel 7 is bepaald, rusten er op Leverancier geen verplichtingen in verband met (gebreken in) het functioneren van Zaken en/of Diensten.
7. De constatering van een gebrek in een geleverde Zaak leidt er niet toe dat Contractant enige op hem rustende verplichting zou mogen opschorten.

### **Artikel 8 – Verplichtingen Contractant**

1. Contractant staat er voor in dat hij voor eigen rekening en risico:
  - a. relevante gegevens (waaronder adresgegevens, naamswijziging, de gegevens van Eindgebruikers en technische gegevens betreffende bijvoorbeeld de instellingen van te gebruiken Randapparatuur), uiterlijk veertien dagen voor uitvoering van de Overeenkomst of, bij wijziging, veertien dagen voor de wijziging schriftelijk bij Leverancier zal melden;
  - b. Leverancier in de gelegenheid zal stellen de Zaken en Diensten te leveren op Werkdagen, op plaatsen die goed bereikbaar zijn en onder condities die voldoen aan wettelijke veiligheidseisen en andere voorschriften door een Autoriteit;
  - c. op verzoek van Leverancier alle redelijke medewerking zal verlenen om de Zaken en/of Diensten te leveren en de goede werking daarvan te kunnen controleren en waarborgen (waaronder door het verschaffen van voorzieningen en het verlenen van toegang in welke vorm dan ook);
  - d. de Zaken en Diensten normaal en zorgvuldig zal gebruiken, zoals Leverancier en derden die deze Zaken en/of Diensten leveren hebben bedoeld en beogen;
  - e. aanwijzingen van Leverancier zal opvolgen in verband met ondervonden overlast of schade door het gebruik van de Zaken en/of Diensten; en
  - f. toepasselijke wet- en regelgeving (waaronder wet- en regelgeving betreffende privacy) na zal leven.
2. Contractant staat er voor in dat hij na zal laten:
  - a. de Zaken en/of Diensten op andere wijze te gebruiken dan het normale gebruik, zoals Leverancier en derden die deze Zaken en/of Diensten leveren hebben bedoeld en beogen waaronder de uitvoering van de Overeenkomst hinderen of verstoren, schade toebrengen aan Leverancier of derden, handelen in strijd met toepasselijke wet- en regelgeving (waaronder door wet- of regelgeving betreffende privacy of in- en export te overtreden of strafbare feiten te plegen), inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van derden, misbruik maken van toegewezen toegangscode's of deze aan derden verstrekken, "plagen", "spammen", of anderszins lastig vallen, beledigen, kwetsen of overlast veroorzaken, hacken, het op grote schaal tot stand (doen) brengen van verbindingen met koopnummers (090x-nummers) en/of -diensten, het onrechtmatig verwijderen van de "SIM-lock", "netwerk-lock" of enige andere beveiliging, alsmede iedere handeling waardoor de aan Leverancier verschuldigde vergoedingen oneigenlijk worden beperkt;
  - b. zaken en/of diensten aan te wenden voor het gebruik van de Aansluiting op het Netwerk, of netwerken van andere aanbieders van elektronische communicatiediensten, die niet geschikt zijn voor koppeling met het Netwerk. Contractant zal uitsluitend gebruik maken van Randapparatuur die geschikt zijn voor de desbetreffende Diensten.
3. Leverancier is gerechtigd Contractant aanwijzingen te geven en zelf maatregelen te nemen teneinde het voorgaande en de gevolgen daarvan te voorkomen, beperken of beëindigen, waaronder door het verwijderen van informatie en herstel in de oorspronkelijke toestand. Leverancier is daartoe ook gerechtigd als zij een redelijk vermoeden heeft dat het betreffende handelen of nalaten plaats vond, vindt of zal vinden. Contractant is gehouden deze en andere redelijke aanwijzingen met betrekking tot de Dienst onverwijld op te volgen, bij gebreke waarvan Contractant zonder ingebrekestelling in verzuim verkeert.
4. Leverancier is gerechtigd bij overtreding van dit artikel de daaraan verbonden meerkosten in rekening te brengen, de Zaken en/of Diensten niet werkend op te leveren en de voor die Zaken en/of Diensten verschuldigde vergoedingen in rekening te brengen.

### **Artikel 9 – Redelijk gebruik & Fair Use Policy**

1. Met een aantal abonnementen is het mogelijk om onbepert te bellen, sms-en of te internetten en de bundel ook in het buitenland te gebruiken, dit moet wel op een normale en redelijke wijze gebeuren. Dit is noodzakelijk om overbelasting van het netwerk en daardoor misbruik en overlast voor andere gebruikers te voorkomen. In dit artikel wordt uitgelegd wat u van deze abonnementen kunt verwachten en waarvoor deze gebruikt kunnen worden, om te voorkomen dat de contractant geconfronteerd wordt met onverwachte kosten of andere maatregelen en om ervoor te zorgen dat u

onbezorgd gebruik kunt blijven maken van het abonnement. Deze abonnementen zijn beschikbaar voor eindgebruikers die in Nederland woonachtig zijn en niet permanent of semipermanent in het buitenland gebruik maken van de aansluiting.

2. Gebruik dat niet als redelijk gebruik wordt aangemerkt is in ieder geval, maar niet uitsluitend:
  - a. Gebruik met meerdere apparaten tegelijk, tenzij anders door Vodafone is aangegeven.
  - b. Continue of bijna continue gebruik, door langdurige openstaande verbindingen, zoals gebruik als babyfoon, router of als telefooncentrale.
3. Er is in ieder geval sprake van misbruik in het geval van:
  - a. Gebruik voor commerciële doeleinden zoals het aanbieden van de sms, bel en/of data mogelijkheden aan derde(n).
  - b. Het versturen van spam of bulk-sms (het excessief versturen van sms vanuit één nummer naar één of meerdere ontvangende nummer(s)) en/of het aanbieden van de sms-mogelijkheid aan derde(n).
  - c. Gebruik als simbox.
  - d. Gebruik van één aansluiting door meerdere eindgebruikers.
4. In geval van (een vermoeden van) misbruik of in geval van gebruik dat niet als redelijk wordt aangemerkt, kan Vodafone voorwaarden stellen aan het gebruik, extra kosten voor het bellen en/of sms-en en/of data-gebruik en/of de aansluiting in rekening brengen, of de mogelijkheid tot bellen en/of sms'en en/of data-gebruik tijdelijk of geheel opschorten/beëindigen. Vodafone zal in geval van gebruik dat niet als redelijk wordt aangemerkt overgaan tot het in rekening brengen van extra kosten na de klant geïnformeerd te hebben het gebruik niet als redelijk aan te merken. Zet dit gebruik zich echter voort, dan behoudt Vodafone zich het recht voor om de overeenkomst te beëindigen. Vodafone behoudt zich het recht voor gebruik van de aansluiting onmogelijk te maken, indien de contractant de aansluiting niet op normale wijze gebruikt of indien dit vermoeden bestaat. Vodafone is niet aansprakelijk voor eventuele schade die hier uit voortvloeit.

#### Fair Use Policy

5. Per 1 juni 2017 heeft Vodafone 'Roam-like-at-Home' ingevoerd voor alle mobiele abonnementen. Dit houdt in dat uw Nederlandse bundels voor bellen, sms'en en data vanaf 1 juni 2017 ook geldig zijn in de EU. 'Roam-like-at-Home' is niet bedoeld voor onredelijk gebruik in het buitenland en daarom past Vodafone een Fair Use Policy (FUP) toe. De FUP volgt uit de Europese Roaming Verordening en heeft als doel onredelijk gebruik van abonnementen in het buitenland te voorkomen. Vodafone past geen FUP toe voor Prepaid-overeenkomsten.
6. Vodafone biedt 'Roam-like-at-Home' aan aan roamende contractanten die woonachtig zijn in Nederland of een stabiele link hebben met Nederland. Vodafone mag vragen naar bewijs hiervoor en heeft het recht om contractanten 'Roam-like-at-Home' te weigeren als geen bewijs wordt overlegd.
7. Het is verboden om op georganiseerde wijze SIMs door te verkopen aan personen die geen duurzame band hebben met Nederland. Vodafone kan directe maatregelen nemen om georganiseerde wederverkoop van SIMs te voorkomen en te stoppen. Tevens kan Vodafone onmiddellijke evenredige maatregelen treffen tegen de volgende objectieve indicatoren betreffende een risico op misbruik:
  - Lange inactiviteit van een SIM die hoofdzakelijk, zo niet uitsluitend, bij roaming wordt gebruikt; en
  - aanschaf en daaropvolgende gebruik van verschillende SIMs door dezelfde klant bij roaming.
8. De open bundel FUP:
  - Vodafone behoudt zich het recht voor om een maandelijks EU-datalimiet te stellen voor open bundels. Voor 2022 is het tarief €2 (inclusief btw) / GB. Vodafone communiceert wanneer er een EU-datalimiet van toepassing is op een open bundel. Wanneer de maandelijks EU-datalimiet is overschreden kan Vodafone toeslagen in rekening brengen voor het gebruik van data: € 0,0024 per MB data (toeslagen zijn inclusief btw).
9. De toeslagen in de EU die Vodafone toepast (volgend uit de Europese Roaming Verordening) zijn: € 0,026 per minuut bellen, € 0,0131 per minuut gebeld worden, € 0,004 per sms versturen en € 0,0024 per MB data (toeslagen zijn inclusief btw). Kijk voor meer informatie over de Fair Use Policy op [vodafone.nl/fup](http://vodafone.nl/fup)
10. Er geldt een speciale Fair Use Policy voor Red Pro Unlimited:
  - Het gebruik van mobiel internet bij Red Pro Unlimited is onbeperkt in Nederland. Na 10 GB per dag krijgt de klant automatisch nog 1 GB, waarna deze 1 GB gratis kan worden aangevuld via My Vodafone portal.
  - Het gebruik van mobiel internet bij Red Pro Unlimited is beperkt tot een Fair Use Police van 50 GB per maand in de EU. Hierna wordt er een toeslag van € 0,0024/MB in rekening gebracht.



11. Bij het gebruik van gereguleerde roamingdiensten binnen de EU kan de kwaliteit van de dienstverlening in een ander land verschillen van de kwaliteit van de Vodafone dienstverlening in Nederland. Dit kan komen door verschillende factoren gerelateerd aan de snelheid, de latentie (vertraging in dataoverdracht) en de beschikbaarheid van roaming- of andere diensten tijdens roaming. Tevens kan de kwaliteit verschillen als gevolg van de beschikbaarheid van bepaalde technologieën (zoals 3G, 4G of 5G), dekking of variatie als gevolg van externe factoren zoals topografie. Mocht de kwaliteit van dienstverlening tijdens roaming binnen de EU niet overeenkomen met hetgeen we hebben afgesproken, dan kan u contact opnemen met Klantenservice. De genoemde factoren kunnen eveneens de kwaliteit van dienstverlening tijdens roaming buiten de EU beïnvloeden. Met EU wordt in deze bepaling bedoelt: met uitsluiting van enig ander land, de 26 landen (anders dan Nederland) die officieel onderdeel zijn van de Europese Unie alsmede IJsland, Liechtenstein en Noorwegen.

### **Artikel 10 – Toegangscodes en SIMs**

1. Toegangscode en SIMs blijven te allen tijde eigendom van Leverancier en Leverancier is gerechtigd toegangscode en SIM instellingen (op afstand) te wijzigen. Het risico ten aanzien van het gebruik van toegangscode en SIMs ligt uitsluitend bij Contractant. Toegangscode en SIMs zijn uitsluitend persoonlijk en niet overdraagbaar.
2. Contractant staat er voor in dat hij:
  - a. toegangscode en de SIM zorgvuldig beschermt tegen verlies, misbruik, onbevoegd gebruik, diefstal en beschadiging
  - b. Leverancier om onmiddellijke blokkering van de toegangscode en SIMs verzoekt, indien de toegangscode of SIM verloren is gegaan door verlies, diefstal of beschadiging, of indien Contractant het vermoeden heeft van misbruik of onbevoegd gebruik van de toegangscode of SIM. Leverancier stelt het gebruik van de toegangscode of SIM na een dergelijk verzoek terstond buiten werking, tenzij Leverancier gerede twijfel heeft dat van deze mogelijkheid tot blokkeren misbruik wordt gemaakt; en
  - c. de toegangscode en SIMs na het Eindigen van de Overeenkomst of het betreffende Abonnement aan Leverancier retourneert of, indien Leverancier daar bij het Eindigen om verzoekt, vernietigt.
3. Alle kosten van (onbevoegd) gebruik van toegangscode, SIMs, Aansluitingen en/of de Diensten komen geheel voor rekening en risico van Contractant tot het moment van melding aan Leverancier en blokkering op de wijze genoemd in artikel 10.2b.
4. Indien Contractant Zaken en/of Diensten heeft ontvangen waarop door of namens Leverancier een blokkering is geplaatst (bijvoorbeeld SIM-lock of netwerk lock), dan is het Contractant niet toegestaan deze blokkering te (laten) verwijderen zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Leverancier. Leverancier kan aan het vertenen van deze toestemming voorwaarden verbinden (waaronder het betalen van een vergoeding in verband met de bijdrage die Leverancier (al dan niet via een wederverkoper) voor deze Zaak en/of Dienst ter beschikking heeft gesteld.

### **Artikel 11 – Blokkeren en buiten gebruik stellen Aansluitingen en Diensten**

1. Leverancier is gerechtigd één of meerdere Aansluitingen of Diensten (tijdelijk of permanent, geheel of gedeeltelijk) te blokkeren of buiten gebruik te stellen ingevolge het in artikel 16.2 bepaalde of indien door of namens Contractant een verzoek op grond van artikel 10.2b wordt gedaan en Leverancier geen gronden heeft om het verzoek te weigeren. Gedurende de termijn van blokkade of buitengebruikstelling blijft Contractant verplicht tot betaling van de overeengekomen vaste periodieke kosten en toeslagen.
2. Indien Leverancier Aansluitingen of Diensten blokkeert of buiten gebruik stelt zal hij:
  - a. Contractant over een blokkade of buitengebruikstelling vooraf informeren mits dit redelijkerwijs mogelijk is;
  - b. na voldoening van alle openstaande (betalings-)verplichtingen de blokkade opheffen en deblokkeringskosten in rekening brengen;
  - c. op schriftelijk verzoek van Contractant de blokkade opheffen en tot heringebruikneming overgaan indien Contractant voldoet aan door Leverancier gestelde eisen, en voor die deblokkade kosten in rekening brengen.

### **Artikel 12 – Tarieven**

1. De tarieven voor de Zaken en Diensten zijn aan Leverancier verschuldigd volgens het op dat moment geldende Tarievenoverzicht, ongeacht of de Zaken en/of Diensten door derden zijn of worden geleverd. Het Tarievenoverzicht kan bij Leverancier worden opgevraagd.
2. Alle tarieven zijn in Euro's en exclusief BTW en andere heffingen, belastingen en rechten die worden opgelegd door een Autoriteit.

2. Leverancier berekent het dataverbruik van Contractant op grond van de betekenis van het standaard internationale SI-stelsel en conform advies IEC: 1 gigabyte (GB) = 1.000 megabytes (MB) = 1.000.000.000 bytes.
3. Leverancier is gerechtigd met onmiddellijke ingang verleende kortingen te laten vervallen indien het daadwerkelijke gebruik van de Zaken en/of Diensten niet conform de Overeenkomst is, niet overeenkomt met het normale of contractueel overeengekomen gebruik waarop de geldende tarieven zijn afgestemd of substantieel afwijkt van het gebruik dat in redelijkheid verwacht mag worden. Promotionele of overige kortingen zijn niet van toepassing op Contractant, tenzij partijen daar uitdrukkelijk schriftelijk overeenstemming over hebben bereikt.
4. De gegevens van Leverancier zijn beslissend voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen, tenzij Contractant aantoonbaar dat deze gegevens niet juist zijn.
5. Leverancier behoudt zich het recht voor om ieder kalenderjaar de tarieven voor Zaken en/of Diensten te corrigeren voor inflatie op basis van de CBS Consumentenprijsindex van het voorafgaande kalenderjaar. Het opzegrecht van Contractant als verwoord in lid 6 van dit artikel is niet van toepassing op tariefsverhogingen voortvloeiend uit inflatiecorrecties.
6. Leverancier heeft het recht zijn tarieven eenzijdig te wijzigen (waaronder indien een Autoriteit een maatregel treft of de kostprijs wijzigt) met inachtneming van een door hem bepaalde termijn. Leverancier zal Contractant tenminste 4 weken voorafgaande aan de inwerkingtreding van de wijziging daarover informeren en indien dit op grond van wettelijke bepalingen van toepassing is, Contractant wijzen op het recht (het relevante deel van) de Overeenkomst schriftelijk op te mogen zeggen met ingang van de datum van inwerkingtreding van de wijziging. De opzegging dient uiterlijk voor de inwerkingtreding van de wijziging door Leverancier ontvangen te zijn.

### **Artikel 13 – Betaling**

1. Alle tarieven zijn verschuldigd vanaf het moment dat Leverancier kosten maakt ten behoeve van Contractant in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst. In de Overeenkomst kan hiervan worden afgeweken.
2. Leverancier heeft het recht facturen elektronisch (per e-mail/online) aan Contractant ter beschikking te stellen. Indien Contractant papieren facturen wenst mag Leverancier hiervoor kosten in rekening brengen.
3. Betaling dient plaats te vinden binnen dertig dagen na de factuurdatum.
4. Indien tussen Contractant en Leverancier is overeengekomen dat betaling van alle verschuldigde vergoedingen als bedoeld in artikel 12 plaatsvindt door automatische incasso van het door Contractant opgegeven IBAN nummer, waarvoor Contractant Leverancier mondeling, via de website van Leverancier of schriftelijk heeft gemachtigd, stuurt Leverancier vooraf aan de automatische incasso een emailnotificatie waarin wordt aangegeven dat de factuur online klaarstaat. Voor Contractant die ervoor heeft gekozen om de factuur per post te ontvangen geldt de factuur als aankondiging (notificatie) van de aanstaande automatische incasso. De incasso zal plaatsvinden binnen een paar dagen na notificatie, en in elk geval nog binnen dezelfde (facturatie)maand.
5. Indien deze betalingstermijn wordt overschreden, is Contractant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en mag Leverancier de wettelijke rente voor handelstransacties vermeerderd met twee procentpunt aan Contractant in rekening brengen. Alle buitengerechtigde (incasso)kosten (waaronder de kosten gemaakt voor het opstellen en verzenden van aanmaningen, het voeren van schikkingsonderhandelingen en andere handelingen ter voorbereiding van een mogelijke gerechtelijke procedure) alsmede gerechtelijke kosten, komen voor rekening van Contractant.
6. Indien Contractant betaling verricht op een wijze die kosten met zich meebrengt voor Leverancier (bijvoorbeeld middels creditcard) is Leverancier gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen.
7. Vergoedingen verschuldigd voor het gebruik van een Content Dienst door Contractant zullen worden betaald via zijn Abonnement.
8. Leverancier is gerechtigd tussentijdse facturen te sturen en/of (onmiddellijke) betaling te eisen indien hij in gedeelten levert of indien het gebruik van de Dienst en/of de Zaak, niet overeenkomt met het normale gebruik waarop de tarieven zijn afgestemd.
9. Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen moeten binnen dertig dagen na de factuurdatum schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan Leverancier. Na het verstrijken van die datum wordt Contractant geacht akkoord te zijn gegaan met de hoogte van het bedrag dat op de rekening is vermeld. Leverancier en de betreffende derden zijn gerechtigd de kosten van onderzoek naar bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen (waaronder administratiekosten) bij Contractant in rekening te brengen.
10. Vooruitbetaalde vaste vergoedingen voor Diensten worden niet door Leverancier gerestitueerd. Over een vooruitbetaling of voorschot is Leverancier geen rente verschuldigd.

11. Indien Leverancier in gebreke is met de volledige betaling van 2 of meer termijnbetalingen voor een Zaak die hij heeft ontvangen en het openstaande bedrag na ingebreke te zijn gesteld niet voldoet, dan zijn alle resterende termijnen direct opeisbaar, onverminderd de overige rechten van Leverancier als gevolg van het verzuim.

#### **Artikel 14 – Zekerheden**

1. Leverancier behoudt zich de eigendom voor van alle door hem geleverde Zaken en verleent of draagt rechten over onder de (opschortende) voorwaarde dat Contractant alle vorderingen betreffende de tegenprestatie voor door Leverancier aan Contractant geleverde of te leveren Zaken en verrichte of te verrichten Diensten alsmede alle vorderingen wegens tekortschieten in de nakoming van de Overeenkomst heeft voldaan.
2. Indien Contractant uit de Zaken een nieuwe zaak vormt, is dit een zaak die Leverancier voor zichzelf als eigenaar doet vormen en houdt Contractant deze voor Leverancier tot dat Contractant al haar in het vorige lid bedoelde vorderingen heeft voldaan.
3. Contractant is gehouden de door Leverancier bij Contractant in gebruik gegeven Zaken met de nodige zorgvuldigheid en als herkenbaar eigendom van Leverancier te bewaren, gebruiken en verzekeren.
4. Contractant mag, zolang de eigendom of rechten van de Zaken en/of Diensten niet op Contractant zijn overgegaan, de Zaken en Diensten niet verpanden, bezwaren of aan een derde enig ander recht ten aanzien daarvan verlenen. Contractant zal Leverancier onmiddellijk op de hoogte stellen indien derden rechten op de Zaken en/of Diensten doen gelden of voornemens zijn dit te doen gelden.
5. Contractant verleent reeds nu voor alsdan machtiging aan Leverancier om namens Contractant op geleverde Zaken en rechten die door betaling in eigendom van Contractant zijn overgegaan en zich nog in handen van Contractant bevinden een stil of openbaar pandrecht te vestigen tot meerdere zekerheid van alle aan Leverancier uit hoofde van de Overeenkomst toekomende vorderingen.
6. Leverancier is te allen tijde gerechtigd om hem moverende redenen (bijvoorbeeld indien het gebruik niet overeenkomt met het normale gebruik waarop de geldende tarieven zijn afgestemd, substantieel afwijkt van het gebruik dat in redelijkheid verwacht mag worden of het betaalverleden daartoe aanleiding geeft), Contractant te verplichten (naar keuze van Leverancier en binnen een door hem te bepalen termijn) (aanvullende) zekerheid te stellen door vooruitbetaling (tot ten hoogste het bedrag dat Contractant in redelijkheid gedurende zes maanden in totaal aan Leverancier verschuldigd zou zijn) of betaling van een voorschot. Op het moment dat zich gedurende een aaneengesloten periode van minimaal zes maanden geen betalingsproblemen hebben voorgedaan kan Contractant bij Leverancier een schriftelijk verzoek tot terugbetaling van het voorschot indienen. Leverancier zal het verzoek beoordelen en het voorschot terugbetalen indien hij van mening is dat de omstandigheden dit toelaten.

#### **Artikel 15 – Intellectuele en industriële eigendomsrechten en geheimhouding**

1. Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens of uit hoofde van de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Zaken en/of Diensten (waaronder toegewezen of toegekende namen, adressen en codes, waaronder accountgegevens, klantcodes, gebruikersnamen, toegangscode, IP-adressen, e-mailadressen en homepages) berusten uitsluitend bij Leverancier, haar Gelieerde Ondernemingen of hun licentiegevers. Leverancier verleent aan Contractant uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, herroepelijk, niet voor sublicentie vatbaar recht de Zaken en/of Diensten te gebruiken tijdens de duur van de Overeenkomst, dit uitsluitend voor het normale en door Leverancier beoogde doel.
2. Het is Contractant niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele of industriële eigendom op/in de Zaken en/of Diensten te verwijderen of te wijzigen (waaronder aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter en geheimhouding).
3. Het is Leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Zaken en/of Diensten. Indien Leverancier deze technische maatregelen neemt, is het Contractant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
4. Contractant is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde Zaken en/of Diensten vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Leverancier, haar Gelieerde Onderneming of diens licentiegevers kunnen bevatten. Contractant verbindt zich deze Zaken geheim te houden en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld.
5. Indien Contractant software ontwikkelt of het voornemen heeft dit te doen en hij in verband met de interoperabiliteit (het vermogen van software om informatie met andere componenten van andere software via de netwerkdiensten van Leverancier uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren) van de te ontwikkelen software

informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal Contractant Leverancier schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. Leverancier zal binnen redelijke termijn mededelen of Contractant de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en op welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door Contractant eventueel in te schakelen derden.

6. Contractant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van hardware, software of materialen met het doel van gebruik of bewerking. Contractant zal Leverancier vrijwaren tegen elke aanspraak die is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.
7. Leverancier zal Contractant vrijwaren tegen elke aanspraak die is gebaseerd op de bewering dat de door Leverancier ontwikkelde Zaken en/of Diensten inbreuk maken op een in Nederland geldend intellectueel of industrieel eigendomsrecht mits:
  - a. Contractant Leverancier terstond informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak;
  - b. Contractant de afhandeling (waaronder het schikken) geheel overlaat aan Leverancier;
  - c. Contractant aan Leverancier medewerking verleent zich tegen die aanspraak te verweren, indien nodig op naam van Contractant (waaronder door informatie en volmachten te verstrekken);
  - d. de aanspraak geen verband houdt met door Contractant aan Leverancier ter beschikking gestelde hardware, software of materialen met het doel van gebruik of bewerking; en
  - e. de aanspraak geen verband houdt met wijziging van de door Leverancier ontwikkelde Zaken door anderen dan de Leverancier.

#### **Artikel 16 – Opschorting, verrekening en beëindiging**

1. Iedere partij kan een Overeenkomst uitsluitend ontbinden indien de andere partij toerekenbaar in de nakoming van één of meer wezenlijke verplichtingen tekort schiet, de andere partij een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling heeft ontvangen waarbij hem een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld en nakoming binnen deze termijn uitblijft.
2. Leverancier kan in ieder geval met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande ingebrekestelling zijn verplichtingen onder de Overeenkomst opschorten (waaronder door één of meerdere Aansluitingen of Diensten (tijdelijk of permanent, geheel of gedeeltelijk) te blokkeren of buiten gebruik te stellen) en de Overeenkomst ontbinden in de volgende gevallen:
  - a. Contractant niet langer voldoet aan de voor de desbetreffende Dienst geldende randvoorwaarden (waaronder de randvoorwaarden opgenomen in de actuele dienstomschrijving);
  - b. het daadwerkelijke gebruik van de Zaken en/of Diensten niet conform de Overeenkomst is, niet overeenkomt met het normale gebruik waarop de geldende tarieven zijn afgestemd is of substantieel afwijkt van het gebruik dat in redelijkheid verwacht mag worden;
  - c. Leverancier Contractant een aanmaning heeft gestuurd en Contractant ook na het verstrijken van de in de aanmaning genoemde termijn niet aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan;
  - d. Leverancier Contractant heeft verzocht tot het stellen van (aanvullende) zekerheid en Contractant de gewenste zekerheid niet heeft verstrekt binnen de door Leverancier bepaalde periode;
  - e. Contractant overlast en/of gevaar voor de gezondheid van de medewerkers van Leverancier en/of medegebruikers van het Netwerk of andere telecommunicatienetwerken veroorzaakt;
  - f. Contractant schade toebrengt aan de Zaken, de Diensten, het Netwerk of andere telecommunicatienetwerken;
  - g. Contractant een garantie niet nakomt of in strijd handelt met hetgeen waarvoor hij instaat;
  - h. vergunningen en andersoortige toestemmingen voor de aanleg, instandhouding en exploitatie van het Netwerk eindigen of worden ingetrokken; of
  - i. zich omstandigheden voordoen, buiten de macht van Leverancier, die de uitvoering van de Overeenkomst onmogelijk of onevenredig bezwaarlijk maken.
3. Contractant is niet gerechtigd tot verrekening of opschorting.
4. Iedere partij kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande ingebrekestelling ontbinden in geval van:
  - a. een verzoek tot schuldsanering;
  - b. surséance van betaling;
  - c. faillissement;
  - d. liquidatie; of
  - e. ontbinding;

aan de zijde van de andere partij, tenzij de curator of bewindvoerder kiest voor voortzetting van de Overeenkomst en daarbij onverwijld voldoende zekerheid stelt overeenkomstig artikel 14 en de andere partij instemt met voortzetting.

### **Artikel 17 – Verplichtingen bij (tussentijdse) afloop van de Overeenkomst en/of Abonnementen**

1. Bij het (tussentijds) aflopen van de Overeenkomst eindigen alle in samenhang daarmee of in aanvulling daarop geleverde Aanvullende Diensten en worden alle vorderingen van Leverancier (waaronder reeds gefactureerde bedragen) direct en volledig opeisbaar. Voor zover verbintenissen reeds zijn nagekomen, ontstaan door het eindigen van de Overeenkomst geen verplichtingen voor partijen om de reeds door hen ontvangen prestaties ongedaan te maken.
2. Bij het eindigen van de Overeenkomst dient Contractant alle aan hem ter beschikking gestelde Zaken en/of Diensten waarvan de eigendomsrechten niet aan Contractant zijn overgedragen terstond, naar keuze van de Leverancier, aan Leverancier te retourneren of te vernietigen.
3. Bij het eindigen van de Overeenkomst of Abonnement voordat de minimumduur is verstreken, is Contractant onder andere de volgende vergoedingen direct opeisbaar aan Leverancier verschuldigd, tenzij de Overeenkomst of het betreffende Abonnement eindigt doordat Leverancier de Overeenkomst of het betreffende Abonnement opzegt op grond van artikel 4.2 of Contractant de Overeenkomst of het betreffende Abonnement ontbindt op grond van artikel 16.1 of 16.4:
  - a. voor de resterende duur van de minimumduur van de Overeenkomst of het betreffende Abonnement:
    - I. alle vaste kosten (waaronder de kosten voor huurlijnen, straalverbindingen en andere infrastructuur, voor zover van toepassing);
    - II. alle periodieke lasten (waaronder abonnementsvergoedingen);
  - b. een proportioneel deel van:
    - I. de al dan niet via een wederverkoper aan Contractant verleende kortingen op de geleverde Zaken en/of Diensten; en vergoedingen (waaronder betalingen (al dan niet middels creditering) en gratis leveringen van Zaken en/of Diensten door Leverancier);
    - II. boetes en afkoopsommen die Leverancier aan derden dient te betalen door het voortijdig eindigen van de Overeenkomst (of het betreffende Abonnement of de Dienst in die gevallen dat niet de volledige Overeenkomst voortijdig eindigt).
4. Buiten de in deze Algemene Voorwaarden genoemde omstandigheden is tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst of Abonnement niet mogelijk.

### **Artikel 18 – Beperking van aansprakelijkheid**

1. Leverancier is uitsluitend aansprakelijk voor de directe schade van Contractant veroorzaakt door een aan Leverancier toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad tot ten hoogste de hierna genoemde bedragen, waarbij onder een gebeurtenis ook een reeks samenhangende gebeurtenissen wordt verstaan. De maximale cumulatieve aansprakelijkheid van alle hieronder genoemde schadesoorten bedraagt EUR 3.000.000,00 per jaar, en de totale aansprakelijkheid van Leverancier per jaar is derhalve tot dat bedrag beperkt. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de schade ten gevolge van:
  - a. dood of lichamelijk letsel, tot een bedrag van ten hoogste één miljoen (1.000.000,00) euro per gebeurtenis;
  - b. beschadiging van stoffelijke zaken van Contractant, tot ten hoogste vijfhonderd duizend (500.000,00) euro per gebeurtenis;
  - c. een schending van intellectuele eigendomsrechten van Contractant of derden, tot ten hoogste vijfhonderd duizend (500.000,00) euro per gebeurtenis;
  - d. het inregelen van noodvoorzieningen, mits deze noodvoorzieningen niet tijdig door Leverancier zelf kunnen worden geleverd, tot een bedrag van ten hoogste één miljoen (1.000.000,00) euro per gebeurtenis;
  - e. het onrechtmatig verwerken van Persoonsgegevens van Contractant of een Eindgebruiker, tot een bedrag van ten hoogste tweeduizendvijfhonderd (2.500,00) euro per benadeelde en tot ten hoogste één miljoen (1.000.000,00) euro per gebeurtenis;
  - f. andere administratieve fouten dan genoemd onder e, daaronder begrepen het (tijdelijk) buiten werking stellen van de Aansluiting van Contractant door Leverancier zonder dat daartoe een aantoonbare grond was, tot een bedrag van ten hoogste duizend (1.000,00) euro per Aansluiting en tot ten hoogste vijfhonderd duizend (500.000,00) euro per gebeurtenis.

2. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de hiernavolgende omstandigheden en niet aansprakelijk voor enige schade die daaruit voortvloeit noch voor enige schade anders dan de directe schade zoals gedefinieerd in het vorige lid van dit artikel:
  - a. indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, schade door bedrijfsstagnatie, gedeelde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, immateriële schade, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Contractant en Eindgebruikers, verminking of verlies van data alsmede schade verband houdend met het gebruik van door Contractant voorgeschreven zaken, materialen, software of toeleveranciers;
  - b. het (gedeeltelijk) niet functioneren van huurlijnen, straalverbindingen en andere infrastructuur, die ten behoeve van Contractant worden ingehuurd;
  - c. tekortkomingen in de dienstverlening van derden (waaronder aanbieders van telecommunicatienetwerken of – diensten en informatie-, Content- of SMS diensten);
  - d. het niet functioneren van Telecommunicatiediensten als gevolg van (tijdelijke) natuurkundige beperkingen, noodzakelijk onderhoud, of overmacht.
  - e. wijziging van een Nummer;
  - f. het (al dan niet onbevoegde) gebruik van toegangscode's en SIM's;
  - g. van verwerking van Persoonsgegevens door een derde;
  - h. het gebruik van Content Diensten;
  - i. het gebruik van het internet of enig ander communicatiemiddel (waaronder schade ten gevolge van misverstaan, verminkingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van bestellingen of mededelingen), onder andere omdat aan het gebruik daarvan risico's verbonden zijn (waaronder risico's die ontstaan omdat de vertrouwelijkheid van verzonden of ontvangen berichten en informatie niet kan worden gegarandeerd); en
  - j. het gebruik van hard- en software die door Contractant wordt gebruikt en niet ingevolge een Overeenkomst door Leverancier aan Contractant is geleverd;
  - k. het overschrijden van termijnen (waaronder (op)levering- en prestatietijden);
  - l. het opslaan van Zaken ingevolge artikel 6.12;
  - m. het opschorten van verplichtingen, het blokkeren en buiten gebruik stellen van Aansluitingen en Diensten; en
  - n. het eindigen van de Overeenkomst.
3. Indien ten gevolge van eenzelfde omstandigheid of gebeurtenis meer dan één vordering ontstaat voor Contractant en de gezamenlijke vorderingen overstijgen de in dit artikel aangegeven maximale vergoeding, dan worden de vorderingen naar evenredigheid van omvang toegekend en voldaan.
4. Contractant dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken nadat de schade is ontdekt of redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt, Leverancier van opgetreden schade schriftelijk op de hoogte te stellen. Leverancier is niet gehouden schade die niet schriftelijk binnen deze termijn is gemeld te vergoeden.
5. Alle beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid:
  - a. zijn van toepassing op alle schade die direct of indirect verband houdt met de Overeenkomst (waaronder schade die verband houdt met de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst of het gebruik van een Dienst en/of Zaak);
  - b. zijn ook van toepassing op schending van hoofdverplichtingen, garanties en vrijwaringen;
  - c. gelden ongeacht de rechtsgrond waarop aansprakelijkheid is gebaseerd;
  - d. zijn niet van toepassing indien de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier of zijn bedrijfsleiding.

## Artikel 19 – Derden

1. Alleen Contractant kan zich tegenover Leverancier beroepen op rechten uit een Overeenkomst. Het handelen en nalaten van een Eindgebruiker wordt aan Contractant toegerekend. Contractant staat er voor in dat hij alle van Eindgebruikers benodigde toestemmingen heeft verkregen voor het aangaan, uitvoeren en Eindigen van de Overeenkomst. Een Eindgebruiker kan aan een Overeenkomst geen rechten ontlenu. Contractant draagt het risico voor en zal Leverancier vrijwaren tegen en hem schadeloos stellen voor alle aanspraken van Eindgebruikers (waaronder in verband met wet- en regelgeving betreffende privacy).
2. Contractant zal niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier de Overeenkomst, de uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en/of de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen (laten) overnemen, overdragen, leveren, bezwaren, ter beschikking stellen (waaronder door middel van verhuur) of verrichten (waaronder door middel van onderaanneming). Contractant is echter wel gerechtigd de Zaken en/of Diensten aan Eindgebruikers ter beschikking te stellen.

3. Contractant verleent hierbij voor zover nodig toestemming aan Leverancier om de Overeenkomst, de uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en/of de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen:
  - a. over te laten nemen door, over te dragen aan en/of te bezwaren ten gunste van een gelieerde onderneming van Leverancier; en
  - b. te laten verrichten door een derde (waaronder door middel van onderaanneming).
4. Leverancier bedingt alle verweermiddelen die direct of indirect verband houden met de Overeenkomst (waaronder aansprakelijkheidsuitsluitingen en -beperkingen alsmede vrijwaringen) mede ten gunste van (hierna alle tezamen "Begunstigden"):
  - a. haar Gelieerde Ondernemingen;
  - b. derden en hun gelieerde ondernemingen:
    - I. waarvan Leverancier zich bij de uitoefening van zijn bedrijf of de uitvoering van de Overeenkomst bedient (waaronder toeleveranciers en onderaannemers); of
    - II. waarvoor Leverancier (anderszins) kwalitatief aansprakelijk is (of zou zijn als Leverancier zijn aansprakelijkheid voor handelen of nalaten van deze derden niet zou hebben uitgesloten of beperkt) dit alles alsof deze Begunstigden partij zou zijn bij de Overeenkomst (de clausule hierna genoemd de "Himalaya-clausule").
5. Contractant garandeert dat hij met derden (waaronder Eindgebruikers) aan wie hij de Zaken en/of Diensten gaat (door) leveren/ter beschikking stellen/verrichten terstond (en ieder geval voor het (door)leveren/ter beschikking stellen/verrichten) schriftelijk een clausule overeenkomst die Leverancier en de Begunstigden niet minder bescherming biedt dan de Himalaya-clausule.
6. Contractant draagt het risico voor en zal Leverancier vrijwaren tegen en hem schadeloos stellen voor alle aanspraken van derden die direct of indirect verband houden met:
  - a. onrechtmatig gebruik of gebruik van de Zaken en/of Diensten (waaronder de Aansluiting en SIMs) anders dan in overeenstemming met deze Overeenkomst;
  - b. gebruik van Content Diensten;
  - c. schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens;
  - d. schending van wettelijke bewaartermijnen;
  - e. zaken, diensten, (toe)leveranciers en/of onderaannemers die door Contractant aan Leverancier zijn voorgeschreven en/of bij een voorgeschreven leverancier moesten worden betrokken;
  - f. handelen of nalaten van (toe)leverancier, onderaannemer of (hulp-)persoon van Contractant; en
  - g. tekortschieten van Contractant in de nakoming van verplichtingen die direct of indirect voortvloeien uit de Overeenkomst.

### **Artikel 20 – Privacy**

1. Leverancier verwerkt Persoonsgegevens zoals opgenomen in het Privacy Statement van Vodafone, te vinden op de internetsite van Leverancier. Het Privacy Statement is ook kosteloos op te vragen bij de Leverancier.

### **Artikel 21 – Overig**

1. Indien enige bepaling in deze Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn of vernietigd wordt, dan zullen partijen in onderhandeling treden over een vervangende bepaling die zoveel als mogelijk aansluit bij de bedoeling van de nietige of vernietigde bepaling.
2. Het is iedere partij verboden om gedurende de looptijd van de Overeenkomst of binnen twaalf maanden na het eindigen van de Overeenkomst een (arbeids-)overeenkomst met medewerkers van de andere partij of door de andere partij ter beschikking gestelde medewerkers aan te gaan of deze medewerkers op enigerlei andere wijze voor de andere partij werkzaam te doen zijn, tenzij met voorafgaande toestemming.

### **Artikel 22 – Gebruik van Telecommunicatiediensten**

1. Leverancier streeft er naar Contractant een ongestoord gebruik van de Aansluiting(en) te bieden binnen Nederland.
2. Leverancier kan, mede gezien de aard en het gebruik van de Telecommunicatiediensten niet garanderen dat de Telecommunicatiedienst altijd beschikbaar en/of vrij van storingen is, dit gezien afhankelijkheid van derde partijen en variabele natuurkundige factoren.
3. Leverancier is gerechtigd aan de Contractant redelijke beperkingen te stellen met betrekking tot gebruik van de Telecommunicatiedienst, waaronder transmissiesnelheden en hoeveelheden dataverkeer.

4. Leverancier is zonder medewerking van Contractant te allen tijde gerechtigd om onderhoud te verrichten aan het Netwerk.

#### **Artikel 23 – SIM**

1. Leverancier stelt aan Contractant een SIM (in de vorm van een simkaart of eSIM) een of meerdere beveiligingscodes (zoals de zogenaamde PIN- en PUK- code) ter beschikking.
2. De kosten voor deblokkering en/of het verstrekken van een nieuwe SIM zijn door Contractant verschuldigd. Gedurende de termijn van de blokkade blijft Contractant verplicht tot betaling van alle vaste periodieke kosten en toeslagen.

#### **Artikel 24 – Andere aanbieder/netwerk derden**

1. Indien Contractant (bijvoorbeeld buiten Nederland) tijdelijk of gedeeltelijk zijn Aansluiting gebruikt om Mobiele Telecommunicatiediensten of Content Diensten af te nemen (door middel) van een derde of het netwerk van een andere aanbieder van (elektronische communicatie)diensten, dan
  - a. is Leverancier voor die diensten en content niet verantwoordelijk; en 41
  - b. zal Contractant alle (bijzondere) kosten en toeslagen, die daarmee gepaard gaan, aan Leverancier verschuldigd zijn. Hiertoe behoren ook de kosten van het accepteren of automatisch doorverbinden van een oproep, terwijl Contractant zich buiten het bereik van het Netwerk bevindt.

#### **Artikel 25 – Nummer en nummerbehoud**

1. Leverancier stelt aan Contractant voor het gebruik van iedere Aansluiting aan een Mobiele Telecommunicatiedienst één of meer Nummers ter beschikking.
2. Ten aanzien van nummerbehoud geldt dat Contractant:
  - a. indien hij reeds één of meer Nummers in gebruik heeft, uitsluitend bij het aangaan van een Overeenkomst een verzoek tot nummerbehoud bij Leverancier kan indienen;
  - b. ter uitvoering van een verzoek tot nummerbehoud de aanwijzingen van Leverancier zal opvolgen; en
  - c. jegens Leverancier bij aanvang en einde van een Overeenkomst in beginsel, anders dan middels nummerbehoud, geen recht heeft op één of meer bepaalde Nummers.
3. Ten aanzien van nummerbehoud geldt dat Leverancier:
  - a. het verzoek tot nummerbehoud zal inwilligen, indien en zodra de (oude) overeenkomst met een aanbieder van telecommunicatiediensten kan worden beëindigd en die aanbieder aan nummerbehoud meewerkt;
  - b. een eenmalige vergoeding in rekening kan brengen voor het effectueren van het verzoek tot nummerbehoud;
  - c. gerechtigd is een Nummer te wijzigen in geval van een wijziging in een nationaal nummerplan, wijziging van nummertoekenning door een Autoriteit, wijziging van een Dienst of het Netwerk of andere gevallen die een nummerwijziging redelijkerwijs noodzakelijk maken; en
  - d. een dergelijke nummerwijziging niet eerder zal doorvoeren dan drie maanden nadat de wijziging bekend is gemaakt, tenzij een eerdere wijziging in de gegeven omstandigheden noodzakelijk is.
4. Leverancier is gerechtigd het nummer van Contractant te wijzigen als dit noodzakelijk is (bijvoorbeeld als een toezichthouder een dergelijke wijziging oplegt). Als het nummer wordt gewijzigd, wordt Contractant daar minimaal twee maanden van tevoren over ingelicht. Voor een dergelijke nummerwijziging is Leverancier niet verantwoordelijk. Als Contractant van Leverancier een telefoonnummer in gebruik heeft gekregen dat begint met '06', dan mag dit nummer niet worden gebruikt voor geautomatiseerde mobiele data toepassingen. Hiervoor moeten 097-nummers worden gebruikt. Leverancier zorgt ervoor dat mobiele data toepassingen met 06 nummers worden omgezet naar 097 nummers.

#### **Artikel 26 – Onderhoud**

1. Leverancier is uitsluitend gehouden onderhoudswerkzaamheden te verrichten indien de Zaak en/of Dienst niet functioneert in overeenstemming met de overeengekomen specificaties, het gebrek op gedetailleerde wijze aan Leverancier is gemeld terstond nadat het gebrek zich voordeed en het gebrek reproduceerbaar is. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.



2. Na ontvangst van de melding zal Leverancier naar beste vermogen trachten het gebrek te herstellen op een door Leverancier te bepalen tijdstip. Leverancier is gerechtigd tot het moment van definitief herstel tijdelijke oplossingen (waaronder omwegen of probleemvermijdende restricties) aan te brengen.
3. Onderhoud wordt verricht door Leverancier op Werkdagen. Leverancier verricht de werkzaamheden met betrekking tot de overeengekomen Diensten ten kantore van Leverancier. Indien het gebrek naar het oordeel van Leverancier niet op afstand kan worden hersteld, worden de noodzakelijke werkzaamheden ter plaatse van Contractant uitgevoerd.
4. Ten behoeve van het onderhoud, de instandhouding of metingen is Leverancier gerechtigd tijdelijk een of meer Zaken en/of Diensten buiten gebruik te stellen.
5. Indien blijkt dat het gebrek niet is veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming van Leverancier (waaronder gebreken ontstaan door gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of wijziging van de Zaken en/of Diensten door Contractant of derden), is Leverancier gerechtigd de kosten verbonden aan het opsporen en/of verhelpen van het gebrek op Contractant te verhalen.
6. Indien Leverancier een nieuwe of nieuwe variant van een Zaak en/of Dienst aan Contractant ter beschikking stelt, is Contractant gehouden daarvoor een door Leverancier te bepalen extra vergoeding te betalen indien de nieuwe of nieuwe variant van de Zaak en/of Dienst nieuwe mogelijkheden en/of functies biedt. Drie maanden na het beschikbaar stellen van de nieuwe en/of nieuwe variant van de Zaak en/of Dienst is Leverancier niet meer verplicht tot het verrichten van onderhoudswerkzaamheden met betrekking tot de Zaken en/of Diensten die de nieuwe en/of nieuwe variant diende te vervangen.
7. Indien Contractant niet gelijktijdig met het sluiten van de Overeenkomst op grond waarvan de Zaak en/of Dienst wordt geleverd een onderhoudsovereenkomst met Leverancier sluit, is Leverancier niet verplicht op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst te sluiten.

#### **Artikel 27 – Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op alle rechtsverhoudingen tussen Leverancier en Contractant is Nederlands recht van toepassing, met uitzondering van het Weens Koopverdrag.
2. Contractant dient klachten of geschillen altijd in eerste instantie schriftelijk melden bij Vodafone, afdeling Special Services, Postbus 1500, 6201 BM Maastricht, met vermelding van het Nummer van de Aansluiting en een aanduiding van de Overeenkomst
3. Leverancier zal de klacht binnen dertig dagen, door middel van een schriftelijke reactie, inhoudelijk beantwoorden. Indien deze termijn niet gehaald wordt, zal Leverancier aan Contractant kenbaar maken binnen welke termijn de klacht alsnog zal worden beantwoord.
4. Uiterlijk binnen zes maanden na ontvangst van de inhoudelijke reactie van Leverancier, dan wel binnen zes maanden na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het vorige lid had moeten worden gereageerd, kan Contractant het geschil aanhangig maken bij de bevoegde rechter te Amsterdam, tenzij partijen alsdan een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen.

#### **Artikel 28 – Wijzigingen voorwaarden**

1. Leverancier kan de Algemene Voorwaarden Zakelijk, de Diensten, de functionaliteiten van de Dienst en de technische wijze waarop de Diensten worden verleend, de (Mantel)Overeenkomst, even eventueel overeengekomen Service levels (hoogte van de) vergoedingen wijzigen. Leverancier maakt zulke wijzigingen minimaal één maand voor invoering daarvan op genoegzame wijze aan de Klant bekend.
2. Een genoegzame bekendmaking is ook een kennisgeving per sms of te kennisgeving geplaatst op of bij de factuur die de Klant ontvangt.
3. Als een wijziging leidt tot een opzegrecht van de Klant dan dient de schriftelijke opzegging uiterlijk tot de wijzigingsdatum naar de klantenservice gestuurd te worden.
4. Het in artikel 28.3 genoemde beëindigingsrecht is niet van toepassing wanneer de wijzigingen het gevolg is van:
  - a. een wijziging die noch in het voordeel, noch in het nadeel is van de klant;
  - b. een periodieke prijsverhoging;
  - c. een door de overheid vastgestelde regeling of maatregel die Leverancier noodzaakt tot het wijzigen van de (Mantel)Overeenkomst, zoals ten aanzien van belasting, heffing en/of invoerrechten;
  - d. besluit(en)/beslissingen opgelegd door de overheid, regelgevende instanties, zoals de Autoriteit Consument & Markt of rechtsprekende instanties;

- e. technische wijzigingen in het Netwerkaansluitpunt, Diensten en/of Producten die door Leverancier op aanwijzing van de overheid zijn aangebracht; of
- f. wijzigingen in een (Mantel)Overeenkomst of Dienst op verzoek van de Klant.

Prijswijzigingen, druk- en zetfouten voorbehouden. Auteursrechten © 2022 Vodafone Libertel B.V., Avenue Ceramique 300, 6221 KX Maastricht, KvK 14052264. Uit deze uitgave mag niets worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van fotokopie, microfilm, opslag in computerbestanden of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Vodafone. (1 juli 2022).

