

# Algemene Voorwaarden

## Inhoud

### Algemene Voorwaarden Consumenten Vodafone Libertel B.V.

Artikel 1	Algemeen	4
Artikel 2	Hoe overeenkomsten tot stand komen, communiceren en administratie	4
Artikel 3	Het abonnement	4
Artikel 4	Prepaid	5
Artikel 5	Vodafone YOU, Blox en maandbundels	5
Artikel 6	Verantwoordelijkheden Vodafone	5
Artikel 7	Aanvullende diensten	5
Artikel 8	Content diensten	6
Artikel 9	Tarieven	6
Artikel 10	Betaling, niet-tijdige betaling en zekerheid	6
Artikel 11	Simkaart en beveiliging	7
Artikel 12	Nummer en nummerbehoud	7
Artikel 13	Opschortingsrecht Vodafone	8
Artikel 14	Privacy statement	8
Artikel 15	Jouw overige verplichtingen	8
Artikel 16	Aansprakelijkheid	9
Artikel 17	Koop op afstand	9
Artikel 18	Klachten	9

### Bijlage Algemene Voorwaarden voor Consumenten

Artikel 1	Kosten buiten je bundel bij abonnementen	10
Artikel 2	Internationaal gebruik met Vodafone Black	10
Artikel 3	Betaalwijze	11
Artikel 4	Telefoon en je aansluiting	11
Artikel 5	Beveiliging van ons netwerk	11
Artikel 6	Eventuele restricties voor bepaalde diensten	11
Artikel 7	Netwerkmanagement	11
Artikel 8	Klantenservice	12

### Dienstvoorwaarden Vodafone BloX Consumenten

Artikel 1	Algemeen	14
Artikel 2	Voordeel naar Buitenland BloX	14
Artikel 3	BloX Bel+Sms naar buitenland	15
Artikel 4	Internet op Reis Dagbundel Wereld	15
Artikel 5	Alles-in-1 op Reis (XL) Dagbundel	15
Artikel 6	Blox Beperkt internet	16
Artikel 7	BloX Extra data: BloX 500 MB, 1 GB, 3 GB en 5 GB	16

### Aanvullende voorwaarden voor Consument

Artikel 1	Algemeen	17
Artikel 2	Vodafone Start, Smart, Red, en Black abonnement en MultiData simkaart	17
Artikel 3	Redelijk gebruik	18
Artikel 4	Start, Smart Red en Black Sim only	18
Artikel 5	Vervangende Toestel Service (VTS)	18

### Vodafone Garant Verzekeringsvoorwaarden (Garant Basis en Garant Top Pakket) 19

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

Artikel 1	Definities	24
Artikel 2	Algemeen	25
Artikel 3	Totstandkoming	25
Artikel 4	Duur en opzegging	26
Artikel 5	Uitvoering van de Overeenkomst	26
Artikel 6	Levering Zaken	27
Artikel 7	Inspectie, acceptatie, herstel/omruilen van Zaken en/of Diensten	27
Artikel 8	Verplichtingen Contractant	28
Artikel 9	Toegangscode en Simkaarten	29
Artikel 10	Blokkeren en buiten gebruik stellen Aansluitingen en Diensten	29
Artikel 11	Tarieven	29
Artikel 12	Betaling	30
Artikel 13	Zekerheden	30
Artikel 14	Intellectuele en industriële eigendomsrechten en geheimhouding	31
Artikel 15	Opschorting, verrekening en beëindiging	31
Artikel 16	Verplichtingen bij (tussentijdse) afloop van de Overeenkomst en/of Abonnementen	32
Artikel 17	Beperking van aansprakelijkheid	33
Artikel 18	Derden	34
Artikel 19	Privacy	35
Artikel 20	Overig	36
Artikel 21	Toepasselijk recht en geschillen	36
Artikel 22	Gebruik van Telecommunicatiediensten	36
Artikel 23	Simkaart	36
Artikel 24	Andere aanbieder/netwerk derden	36
Artikel 25	Nummer en nummerbehoud	36
Artikel 26	Onderhoud	37

## **Aanvullende voorwaarden Zakelijk**

Artikel 1	Algemeen	38
Artikel 2	Betekenis Vodafone Business, Red Essential, Red, Red Super en MultiSim Business abonnement	38
Artikel 3	Redelijk gebruik	39
Artikel 4	Red Sim Only	39
Artikel 5	Vervangende Toestel Service (VTS)	39

# Algemene Voorwaarden voor Consumenten

## Vodafone Libertel B.V.

### Artikel 1 - Algemeen

1. Deze voorwaarden en de Bijlage Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst die jij als consument met Vodafone sluit. Met overeenkomst bedoelen we jouw prepaid-overeenkomst of jouw abonnement. Sommige bepalingen in deze voorwaarden gelden alleen voor prepaid en anderen alleen voor abonnementen. Daarnaast kunnen andere of aanvullende voorwaarden gelden (bijvoorbeeld voor mobiele telefoons, tablets, verzekeringen, headsets en andere accessoires of specifieke blokken/diensten). Alle Vodafone voorwaarden kun je terugvinden op [vodafone.nl/voorwaarden](http://vodafone.nl/voorwaarden)
2. Alle aanbiedingen die Vodafone doet zijn vrijblijvend. Vodafone mag er dus nog op terugkomen tot het moment waarop jij de aanbieding hebt geaccepteerd, maar ook nog meteen nadat jij de aanbieding hebt geaccepteerd.
3. Vodafone mag de overeenkomst eenzijdig wijzigen. Vodafone zal je voorafgaand aan een wijziging informeren. Als je dan het recht hebt om de overeenkomst te beëindigen, zal Vodafone jou daar ook op wijzen en mag je de overeenkomst beëindigen voordat de wijziging ingaat.
4. Alleen jij mag van de overeenkomst gebruik maken. Als er toch iemand anders gebruik van maakt, blijf jij verantwoordelijk.

### Artikel 2 - Hoe overeenkomsten tot stand komen, communicatie en administratie

1. Een overeenkomst komt tot stand als a) jij dat aanvraagt en Vodafone deze aanvraag schriftelijk of elektronisch bevestigt of b) met de uitvoering van de overeenkomst wordt begonnen.
2. Als Vodafone jouw aanvraag niet accepteert dan hoeft Vodafone daar geen reden voor te geven.
3. Je kunt de Vodafone Klantenservice bereiken op de manier die staat beschreven in de Bijlage Algemene Voorwaarden voor Consumenten.
4. Als jij en Vodafone elektronisch communiceren (bijvoorbeeld via website, e-mail of sms) en er storingen of vertragingen optreden, dan is Vodafone daar niet verantwoordelijk voor.
5. De administratie van Vodafone levert volledig bewijs op van de overeenkomst, wat er tijdens de overeenkomst gebeurt, jouw belgedrag en de geldende tarieven, waarbij geldt dat schriftelijke uitingen van Vodafone voor mondelinge uitingen gaan. Jij bent vrij tegenbewijs te leveren.

### Artikel 3 - Het abonnement

1. Een abonnement bij Vodafone bestaat uit één of twee delen: (i) een abonnement om van onze diensten gebruik te maken, eventueel aangevuld met (ii) een abonnement waarmee je betaalt voor hardware die je hebt ontvangen.
2. Een abonnement wordt aangegaan voor een minimumduur, bijvoorbeeld 12 of 24 maanden. Daarna wordt het abonnement automatisch voortgezet voor onbepaalde duur. Tijdens de minimumduur kun je opzeggen tegen het einde van de minimumduur, met een opzegtermijn van één maand. Na de minimumduur kun je op elk gewenst moment opzeggen met een opzegtermijn van één maand. Je kunt opzeggen door middel van een brief aan Vodafone, afdeling Annuleringen, postbus 1500, 6201 BM, Maastricht. Je kunt steeds op dezelfde manier opzeggen als je de overeenkomst bent aangegaan, dus als je telefonisch een overeenkomst bent aangegaan, mag je deze ook telefonisch opzeggen. Vodafone mag een abonnement onder dezelfde voorwaarden en op dezelfde manieren als jij opzeggen.
3. Als je als onderdeel van je overeenkomst hardware hebt ontvangen en hier maandelijks voor betaalt, stopt de betaling voor de hardware automatisch wanneer deze betalingen volledig zijn voldaan.
4. Als een abonnement eindigt, worden alle vorderingen van Vodafone op jou (bijvoorbeeld wat je nog aan rekeningen moet betalen) meteen opeisbaar. Als Vodafone een abonnement beëindigt, bijvoorbeeld omdat jij jouw rekeningen niet op tijd betaalt, moet je de resterende abonnementsvergoedingen aan Vodafone betalen. Dit heeft geen invloed op andere rechten van Vodafone. Als Vodafone bijvoorbeeld meer schade heeft geleden, mag Vodafone jou voor die schade ook aanspreken.
5. Indien je in verzuim bent met de volledige betaling van 2 of meer termijnbetalingen voor de apparatuur die je hebt ontvangen, dan zijn alle resterende termijnen die zien op de betreffende apparatuur direct opeisbaar, onverminderd de overige rechten van Vodafone als gevolg van jouw tekortkoming.
6. Vodafone mag het abonnement meteen beëindigen als jij schuldsanering of surseance van betaling hebt aangevraagd of die aan je is verleend, als je jouw faillissement aanvraagt of failliet bent verklaard, als jij je verplichting(en) onder jouw overeenkomst niet nakomt of als je de overeenkomst op andere wijze gebruikt dan waarvoor die bedoeld is.

#### Artikel 4 - Prepaid

1. De prepaid-overeenkomst wordt in principe gesloten voor onbepaalde duur. Jouw opgewaardeerde tegoed is 12 maanden geldig (te rekenen vanaf het moment van jouw laatste opwaardering) en verloopt na 12 maanden. Het tegoed dat op jouw simkaart staat bij het moment van aankoop is 3 maanden geldig en vervalt daarna automatisch, tenzij jij in die periode een opwaardering doet. Is jouw tegoed verbruikt of verlopen, dan kun je nog maar beperkt gebruik maken van jouw prepaid-overeenkomst (zoals bellen naar 112).
2. Als je overstapt naar een andere telecomaانبieder en je neemt jouw nummer mee, dan eindigt de overeenkomst ook.
3. Als de prepaid-overeenkomst eindigt dan vervalt het eventuele tegoed en kun je geen nieuw tegoed meer kopen. Vodafone mag jouw nummer dan aan een ander geven, tenzij je met jouw nummer over bent gestapt naar een andere telecomaانبieder.
4. Eventueel verkregen bonus-tegoed of gratis tegoed mag niet gebruikt worden voor content diensten, bellen naar bijzondere nummers zoals koopnummers (09xx-nummers) en/of voor premium sms-diensten.

#### Artikel 5 - Vodafone YOU, Blox en maanbundels

1. Voor het standaard prepaid tarief van Vodafone YOU is artikel 4 van toepassing. Dit is het gewone prepaid tarief.
2. Voor Blox en bundels gelden de volgende voorwaarden. De YOU maanbundels zijn 30 dagen geldig. Na deze 30 dagen vervalt jouw tegoed van de maanbundel. Wil je een nieuwe bundel aansluiten, terwijl je andere bundel nog niet op is? Dat kan. Je dient dan wel je oude bundel op te maken voordat je nieuwe ingaat.
3. Bij de maanbundels krijg je Xtra MB's als je data op is. Dit is data dat je het beste voor apps kunt gebruiken. Gebruik je streaming- of videodiensten? Dan ga je snel door je Xtra MB's heen. Voor meer informatie over data verbruik kijk op [www.vodafone.nl/datagebruik](http://www.vodafone.nl/datagebruik)
4. De volgende YOU Blox hebben een geldigheid van 30 dagen:
  - a. Online Only
  - b. Talk or Text
  - c. Voordeel naar Buitenland
5. De volgende YOU Blox hebben een geldigheid van een kalendermaand:
  - a. 4G Blox
  - b. YOU BlackBerry Blox

#### Artikel 6 - Verantwoordelijkheden Vodafone

1. Vodafone zal na het sluiten van de overeenkomst zo snel mogelijk de overeengekomen producten en/of diensten leveren. Vodafone streeft ernaar dit binnen 2 werkdagen te doen. Dit kan anders zijn als Vodafone dat van tevoren aangeeft.
2. Vodafone wil je graag ongestoord gebruik laten maken van haar diensten, maar kan niet garanderen dat de kwaliteit en dekking daarvan altijd en overal even goed is. Netwerkkwaliteit is van veel dingen afhankelijk. Bijvoorbeeld: in een tunnel kan de verbinding minder of nihil zijn en ook het aantal gebruikers per zendmast heeft invloed (zie [vodafone.nl/dekking](http://vodafone.nl/dekking)). Ook kan het zijn dat er storingen optreden. Vodafone probeert storingen te voorkomen maar kan niet uitsluiten dat die zich voordoen. In geval van een storing geldt geen algemene compensatieregeling.
3. Om het Vodafone netwerk goed te laten werken, past Vodafone technieken van netwerkmanagement toe, zo filteren we het netwerk op spam, virussen, malware en botnets. Kijk in de Bijlage Algemene Voorwaarden of op [vodafone.nl/dekking](http://vodafone.nl/dekking) om te zien wat we precies doen op het gebied van netwerkmanagement.
4. Vodafone is niet verantwoordelijk voor producten of diensten van anderen waar gebruik van wordt gemaakt (bijvoorbeeld bij bellen in het buitenland of het gebruik van apps). Zo kan het zijn dat bepaalde diensten niet werken of beschikbaar zijn wanneer je gebruik maakt van een buitenlands netwerk. Als dat het geval is, schiet Vodafone niet tekort en heb je geen recht op een vergoeding.
5. Vodafone heeft een vergunning om in Nederland een netwerk aan te bieden. Indien een vergunning of andere vorm van toestemming wijzigt, eindigt of ingetrokken wordt, kan Vodafone de overeenkomst die jij met Vodafone hebt per direct beëindigen en is Vodafone niet tot een (schade)vergoeding verplicht.
6. Met je Vodafone aansluiting kun je alarmnummers, zoals 112, bereiken. Als je contact opneemt met 112 is Vodafone verplicht jouw locatie mee te sturen.

#### Artikel 7 - Aanvullende diensten

1. Voordat je gebruik maakt van een aanvullende dienst, moet je zelf nagaan of jouw apparatuur en/of jouw overeenkomst daarvoor geschikt is en of er aanvullende (dienst)voorwaarden gelden. Als jouw overeenkomst eindigt, eindigen per die

datum automatisch alle aanvullende diensten.

2. Aanvullende diensten worden voor de duur van jouw abonnement geleverd. Heb je bijvoorbeeld een abonnement van 12 maanden en neem je er na 7 maanden een aanvullende dienst bij, dan moet je de aanvullende dienst nog minimaal 5 maanden afnemen omdat je abonnement ook nog minimaal 5 maanden loopt.
3. Als je een prepaid- of hybride-overeenkomst hebt en je aanvullende diensten gaat afnemen, gelden de bepalingen en/of opzegtermijnen die horen bij die dienst. Kijk hiervoor op [vodafone.nl](http://vodafone.nl) of in de eventuele aanvullende (dienst) voorwaarden.
4. Sommige aanvullende diensten zijn van kortere duur dan jouw abonnement of jouw prepaid-overeenkomst en kun je tussentijds beëindigen. Als dit het geval is, staat dat op [vodafone.nl](http://vodafone.nl) of is het opgenomen in de aanvullende (dienst) voorwaarden.

### **Artikel 8 - Content diensten**

1. Als je een content dienst, waaronder een premium SMS-dienst, afneemt (bijvoorbeeld een app, kansspel, ringtone of informatiebericht) kunnen hier aanvullende voorwaarden voor gelden, zie ook [vodafone.nl](http://vodafone.nl). Als je een content dienst afneemt van een andere partij, is Vodafone niet verantwoordelijk voor de inhoud van de content dienst. De intellectuele eigendomsrechten (waaronder het auteursrecht) op de content diensten behoren niet aan jou toe. Daarom mag je bijvoorbeeld niet de inhoud van de content diensten wijzigen, kopiëren, of doorsturen.
2. Op jouw verzoek zal Vodafone de mogelijkheid tot het afnemen van de content dienst (in dit geval, een sms-dienst) kosteloos blokkeren. Dit kun je ook zelf via [payinfo.nl](http://payinfo.nl)
3. Als je het niet eens bent met de bedragen die je moet betalen voor content diensten van derde partijen, kun je hierover bij Vodafone een klacht indienen, zie [vodafone.nl/smsklacht](http://vodafone.nl/smsklacht). Deze klacht moet je indienen binnen twee maanden na de factuurdatum of de datum waarop de kosten van jouw tegoed zijn afgeschreven. Als je jouw rekening niet betaalt waar de kosten voor de content dienst op staan, dan mag Vodafone de levering van jouw dienst opschorten of beëindigen, behalve als je binnen twee maanden een klacht heb ingediend. Dan zal Vodafone je klacht onderzoeken en pas overgaan tot beëindiging of opschorting als Vodafone je klacht afwijst.

### **Artikel 9 - Tarieven**

1. Voor de producten en diensten die jij van Vodafone afneemt, ben je een vergoeding verschuldigd. Je bent ook een vergoeding aan Vodafone verschuldigd voor producten en diensten van derden die Vodafone bij jou in rekening brengt, zoals content diensten. De verschillende tarieven vind je in de tarievenoverzichten op [vodafone.nl/tarieven](http://vodafone.nl/tarieven), in de Vodafone winkel en bij de Klantenservice.
2. Vodafone mag de tarieven één keer per jaar op 1 oktober aanpassen aan de hand van de Consumentenprijsindex van het CBS. Als Vodafone dit doet binnen 3 maanden nadat je met Vodafone jouw overeenkomst bent aangegaan, mag je de overeenkomst kosteloos beëindigen.
3. Vodafone mag de tarieven of een ander onderdeel van de overeenkomst op ieder moment wijzigen. Vodafone zal je voorafgaand aan een wijziging informeren. Als je dan het recht hebt om de overeenkomst te beëindigen, dan zal Vodafone jou daar ook op wijzen en mag je de overeenkomst beëindigen voordat de wijzigingen ingaan.

### **Artikel 10 - Betaling, niet-tijdige betaling en zekerheid**

1. Bij het aangaan van een abonnement, geef je Vodafone een machtiging tot automatische incasso. Als het verschuldigde bedrag niet kan worden geïncasseerd (bijvoorbeeld omdat het saldo van jouw rekening te laag is), mag Vodafone jou (incasso)kosten in rekening brengen.
2. Als je niet aan een betalingsverplichting voldoet of Vodafone van mening is dat er een andere reden is (bijvoorbeeld als je bovengemiddeld gebruik maakt van producten of diensten) kan Vodafone tussentijdse of zelfs onmiddellijke betaling vragen, andere voorwaarden stellen aan toekomstige betalingen of aanvullende zekerheid vragen (bijvoorbeeld het vragen van een borg).
3. Als je een abonnement bent aangegaan, brengt Vodafone de kosten in beginsel maandelijks in rekening door middel van een rekening. Het kan zijn dat op de rekening niet alle kosten staan die tot dan toe zijn gemaakt. Als je bijvoorbeeld jouw abonnement in het buitenland hebt gebruikt kan het zijn dat die kosten later worden gefactureerd. Je rekening kun je online raadplegen. Door het betalen van deze rekening ga je akkoord met het ontvangen van een elektronische factuur. Tegen betaling kun je ook een papieren rekening ontvangen.
4. Elke rekening moet betaald zijn binnen de termijn die daarop genoemd wordt en anders binnen 14 dagen na ontvangst. Is het geld niet binnen die termijn door Vodafone ontvangen, dan mag Vodafone rente in rekening brengen. Als Vodafone een incassoprocedure start omdat je niet betaalt, dan mag Vodafone ook daar een redelijke vergoeding voor in rekening brengen. Vodafone draagt in dat geval jouw (persoons)gegevens over aan een incassobureau.

5. Als je het niet eens bent met jouw rekening, dan moet je dat zo snel mogelijk – in ieder geval binnen twee maanden – melden aan Vodafone via [vodafone.nl/feedback](http://vodafone.nl/feedback). Als je een klacht indient, moet je de openstaande rekeningen waarop je klacht geen betrekking heeft, gewoon binnen de termijn betalen. Indien de klacht is afgewezen, moet de gehele openstaande rekening worden voldaan. Als je meerdere malen zonder rechtsgrond een klacht indient, mag Vodafone kosten die daarvoor gemaakt worden, bij jou in rekening te brengen.
6. Als Vodafone per ongeluk te weinig heeft gefactureerd kun je daar een extra rekening voor ontvangen. Als Vodafone teveel heeft gefactureerd zal dat worden verrekend of teruggestort.
7. Kosten voor diensten van derden worden door Vodafone van jouw rekening of prepaid tegoed afgeschreven, ook als je die diensten van die derde afneemt. Die partij kan met Vodafone hebben afgesproken dat Vodafone de vergoedingen namens haar int.
8. Als je de rekening van Vodafone niet volledig betaalt, kan Vodafone je persoonsgegevens verstrekken aan derden, zoals Stichting Preventel.

### **Artikel 11 - Simkaart en beveiliging**

1. Je ontvangt of koopt bij Vodafone eenmalig een simkaart en eventueel andere toegangsmiddelen, zoals een wachtwoord voor jouw voicemail. Je bent verplicht hier zorgvuldig mee om te gaan en deze niet te beschadigen. Mocht je de simkaart of een ander toegangsmiddel niet meer hebben (bijvoorbeeld door verlies of diefstal), dan moet je die zo snel mogelijk blokkeren via [vodafone.nl](http://vodafone.nl) of de Klantenservice. Je moet de simkaart of andere toegangsmiddelen ook blokkeren als je vermoedt dat er misbruik van wordt gemaakt of kan worden gemaakt. Alle kosten verbonden aan het gebruik van de simkaart of toegangsmiddel tot het moment dat deze geblokkeerd is, komen voor jouw rekening.
2. Mocht je een nieuwe simkaart of een ander toegangsmiddel nodig hebben, dan kun je die aanvragen bij Vodafone. Hiervoor (en voor eventuele deblokkeering) kunnen kosten worden gerekend. Deze kosten kun je terugvinden op [vodafone.nl](http://vodafone.nl)
3. Vodafone mag de instellingen van de simkaart of van een ander toegangsmiddel op afstand wijzigen.
4. De simkaart heeft de standaard pincode van 0000. Andere diensten hebben vaak ook standaard beveiligingscodes. Wij adviseren je om deze standaard codes zo snel mogelijk te veranderen om misbruik te voorkomen. Onthoud je nieuwe codes goed en zorg dat anderen daar geen gebruik van kunnen maken.
5. Als je apparatuur van Vodafone hebt ontvangen waarop een (sim-)lock of beveiliging is geplaatst, dan mag je die lock of andere beveiliging niet zonder de toestemming van Vodafone (laten) verwijderen. Zie [vodafone.nl/unlock](http://vodafone.nl/unlock) voor meer informatie.
6. Vodafone houdt het netwerk 24 uur per dag in de gaten en kan daardoor in een vroeg stadium bedreigingen of aanvallen signaleren en snel actie ondernemen. Daarnaast wordt het hele netwerk structureel gescand op virussen, malware en inbraakpogingen. Het beheren en beveiligen van waardevolle gegevens is bij Vodafone gebaseerd op de internationaal erkende beveiligingsnorm ISO 27001. Geregeld laat Vodafone deze beveiligingsprocessen door een onafhankelijke partij controleren. Daarnaast neemt Vodafone actief deel in verschillende overlegstructuren rondom het verbeteren van digitale veiligheid. Meer uitleg vind je in de Bijlage Algemene Voorwaarden.

### **Artikel 12 - Nummer en nummerbehoud**

1. Bij het aangaan van een nieuwe overeenkomst met Vodafone, kun je jouw huidige nummer behouden. Het moet dan wel mogelijk zijn om je overeenkomst bij jouw huidige telecomaandier op te zeggen. Vodafone is afhankelijk van de medewerking van die andere telecomaandier. Als jouw nummer niet kan worden behouden omdat die andere telecomaandier niet meewerkt, dan is Vodafone daar niet verantwoordelijk voor. Ten minste 10 dagen voordat Vodafone haar dienstverlening start, moet je aangeven dat je jouw huidige nummer wilt behouden.
2. Je hebt geen recht op een specifiek nummer, tenzij er sprake is van nummerbehoud.
3. Wanneer je gebruik maakt van een geografisch nummer, is het alleen mogelijk dit nummer te behouden zolang je ook in dat geografische gebied woont. Vodafone mag controleren of dat ook het geval is. Als je verhuist moet je dit daarom tijdig aan Vodafone doorgeven.
4. Vodafone is gerechtigd jouw nummer te wijzigen als dit noodzakelijk is (bijvoorbeeld als een toezichthouder een dergelijke wijziging oplegt). Als jouw nummer wordt gewijzigd, word je daar minimaal twee maanden van tevoren over ingelicht. Voor zo'n nummerwijziging is Vodafone niet verantwoordelijk. Als je van Vodafone een telefoonnummer in gebruik hebt gekregen wat begint met '06' mag je dit nummer niet gebruiken voor mobiele data toepassingen. Hiervoor moeten 097-nummers gebruikt worden. Vodafone zorgt ervoor dat mobiele data toepassingen met 06 nummers worden omgezet naar 097 nummers.

### Artikel 13 - Opschortingsrecht Vodafone

1. Vodafone kan de diensten onmiddellijk buiten werking stellen als dit mag op basis van de wet. Dit kan onder andere het geval zijn wanneer: (a) jouw simkaart is geblokkeerd, (b) jij jouw verplichtingen niet nakomt (bijvoorbeeld als je jouw rekening gedeeltelijk niet betaalt of deze Algemene Voorwaarden niet nakomt), (c) Vodafone vaststelt dat je bovengemiddeld veel gebruik maakt van de dienst(en), (d) je de diensten niet gebruikt zoals bedoeld is, (e) Vodafone fraude of misbruik vermoedt of (f) je niet op verzoek van Vodafone tussentijds de kosten betaalt of zekerheid stelt voor die kosten.
2. Als je je Vodafone aansluiting in het buitenland gebruikt, blokkeert Vodafone je datagebruik indien je in die maand voor €60,50 (incl. BTW) aan data hebt gebruikt. Wil je dit liever niet, of wil je dat deze blokkade vanaf een ander bedrag geldt, dan kun je dit aanpassen via My Vodafone op [vodafone.nl](http://vodafone.nl) of de klantenservice.
3. Als je een abonnement hebt, bestaande uit twee delen (een abonnement voor onze diensten waarbij je een toestel hebt ontvangen) ben je, in de periode dat de diensten door Vodafone buiten werking zijn gesteld, verplicht jouw abonnement te betalen. De mobiele telecommunicatie diensten en het verstrekte toestel zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Mocht Vodafone besluiten om uit coulance te crediteren dan geldt dit voor beide componenten.
4. Als je een abonnement hebt waarmee je enkel gebruik kunt maken van onze diensten (waarbij je dus geen toestel ontvangt) ben je, in de periode dat de diensten door Vodafone buiten werking zijn gesteld, verplicht jouw abonnementen betalen.

### Artikel 14 - Privacy statement

1. Vodafone verwerkt jouw persoons- bel- en internetgegevens binnen de kaders van de toepasselijke wet- en regelgeving, in het bijzonder de Telecommunicatiewet en de Wet bescherming persoonsgegevens. Dat doet Vodafone op een wijze en voor de doeleinden zoals beschreven in de meest recente versie van het 'privacystatement' (zie [vodafone.nl/privacy](http://vodafone.nl/privacy)).
2. Als je een dienst (bijvoorbeeld een software applicatie) van een derde afneemt, waarvoor deze derde jouw persoonsgegevens verwerkt, dan is Vodafone niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door verwerking van persoonsgegevens door deze derde.

### Artikel 15 - Jouw verplichtingen

1. Je mag onze producten en diensten uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor die zijn verstrekt. Je mag niet 'spammen' of bulk-sms versturen, anderen lastig vallen, overlast veroorzaken of de dienst in een simbox gebruiken. Als bepaalde regels, dienstvoorwaarden of bijvoorbeeld een fair use policy van toepassing zijn op de diensten, zal jij je ook daaraan moeten houden. In geval van misbruik kunnen wij de overeenkomst met onmiddellijke ingang blokkeren of beëindigen. Ook kunnen we extra kosten bij je in rekening brengen.
2. Je mag de diensten, met de door ons daaraan verbonden prijsplannen, alleen gebruiken met de apparatuur waarvan wij hebben aangegeven dat je deze daarvoor mag gebruiken. Gebruik in meerdere apparaten tegelijkertijd is, tenzij door Vodafone aangegeven, niet toegestaan. Daarnaast moet je er voor zorgen dat niemand (inclusief jijzelf) onbevoegd gebruik van jouw apparatuur (zoals jouw simkaart) maakt.
3. Je mag de diensten, met de door ons daaraan verbonden prijsplannen, niet voor commerciële doeleinden gebruiken (anders dan voor regulier zakelijk gebruik in het geval van een zakelijk abonnement). Zo mag je de sms- of belmogelijkheid niet aan derde(n) aanbieden.
4. Voor sommige diensten geldt dat je er onbeperkt gebruik van kunt maken. Als dat het geval is, geldt een fair use policy; het onbeperkte gebruik moet redelijk zijn en misbruik is niet toegestaan. Zo is het bijvoorbeeld niet toegestaan de aansluiting continu of bijna continu in gebruik te hebben, door langdurig openstaande verbindingen (zoals gebruik als babyfoon, router of telefooncentrale).
5. Als je een waarschuwing krijgt in verband met door jou veroorzaakt(e) overlast of misbruik, dan zal je de daarbij gegeven aanwijzingen moeten opvolgen.
6. Als jouw gegevens wijzigen (bijvoorbeeld jouw bankrekeningnummer) dan moet je dat binnen 14 dagen aan ons doorgeven. Als je gaat verhuizen moet je dit minimaal 14 dagen vóór jouw verhuizing doorgeven. Het doorgeven van wijzigingen kan via [vodafone.nl](http://vodafone.nl). Meld je niet binnen 14 dagen dat jouw gegevens zijn gewijzigd, dan komen de gevolgen daarvan voor jouw rekening.
7. Je mag de overeenkomst, de rechten en/of verplichtingen daaronder niet overdragen aan een ander, zonder schriftelijke toestemming van Vodafone.
8. Als je tekort schiet in de nakoming van de overeenkomst (bijvoorbeeld door anderen te spammen), dan zal je Vodafone vrijwaren en schadeloos stellen voor aanspraken van derden die daarmee verband houden.



## Artikel 16 - Aansprakelijkheid

1. Vodafone is niet aansprakelijk voor indirecte en gevolgschade, waaronder bijvoorbeeld wordt verstaan omzet- en winstderving. Voor directe schade, of als de uitsluiting voor indirecte en gevolgschade geen stand houdt, is Vodafone aansprakelijk tot €1.000.000 voor alle gebeurtenissen samen. In geval van overmacht, zoals een storing die niet aan Vodafone kan worden toegerekend, is Vodafone niet aansprakelijk.
2. Dit artikel geldt altijd ongeacht de rechtsgrond waarop aansprakelijkheid wordt gebaseerd, bij schending van hoofdverplichtingen. Dit artikel geldt niet als sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Vodafone of haar bedrijfsleiding.
3. Vodafone mag haar onderneming aan een ander overdragen. Als Vodafone dat doet, dan kun jij vanaf dat moment alleen die andere onderneming nog aanspreken. Als Vodafone slechts een deel overdraagt, dan kun je zowel die andere onderneming als Vodafone blijven aanspreken.

## Artikel 17 - Koop op afstand

1. Als jij de overeenkomst met Vodafone via de website of de telefoon bent aangegaan (of door middel van een andere techniek voor communicatie op afstand), of buiten een verkooppriimte hebt gesloten zoals bijvoorbeeld aan de deur, mag je de overeenkomst binnen 14 kalenderdagen nadat de overeenkomst tot stand is gekomen zonder opgaaf van redenen ontbinden. Als er bij jou iets bezorgd wordt wat je bij Vodafone hebt gekocht, dan gaan de 14 kalenderdagen in op de datum van ontvangst. Deze ontbinding kan je telefonisch doorgeven bij de afdeling klantenservice, via [vodafone.nl](http://vodafone.nl) of via het retourformulier wat je van Vodafone hebt ontvangen. Heb je al producten van Vodafone ontvangen, dan moet je deze zo snel mogelijk terugsturen. Let op, ga je een dienst al gebruiken terwijl de 14 kalenderdagen nog niet zijn verstreken en je maakt alsnog gebruik van je ontbindingsrecht, dan kan Vodafone je eventuele gebruikskosten in rekening brengen. Ook komen de verzendkosten in geval je een product aan Vodafone retourneert voor jouw rekening. De producten moeten onbeschadigd en compleet weer door ons worden ontvangen. Is dat niet het geval, kunnen we daar eventueel kosten voor in rekening brengen.
2. Ervaar je op je woonadres geen of zeer slecht bereik en wil je om die reden de overeenkomst ontbinden, kijk dan op [vodafone.nl/dekking](http://vodafone.nl/dekking)

## Artikel 18 - Klachten

1. Als je een klacht hebt, kun je deze binnen 2 maanden bij Vodafone melden. Neem hiervoor contact op met de Klantenservice, of laat je klacht achter op [vodafone.nl/e-mail](http://vodafone.nl/e-mail)
2. Vodafone doet haar best om binnen 10 werkdagen op jouw klacht te reageren. Mocht het Vodafone niet lukken om binnen 10 werkdagen te reageren, dan laat Vodafone jou dit weten, ook wanneer Vodafone verwacht wel inhoudelijk op jouw klacht te kunnen reageren.
3. Ben je het niet eens met de reactie van Vodafone, dan heb je het recht om de klacht binnen 10 werkdagen voor te leggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten (postbus 90600, 2509 LP, Den Haag). Let op, je kunt niet met je klacht naar de Geschillencommissie voordat je jouw klacht bij Vodafone kenbaar hebt gemaakt. De Geschillencommissie zal jouw klacht anders niet in behandeling nemen. Mocht je geen tijdige reactie van Vodafone hebben ontvangen, dan geldt dat je binnen 10 werkdagen nadat Vodafone had moeten reageren, jouw klacht kunt indienen bij de Geschillencommissie. Wil je liever jouw klacht aan de rechter voorleggen in plaats van de Geschillencommissie, dan kan dat uiteraard. Op de website van de Geschillencommissie staat verder uitgelegd hoe deze geschillenprocedure werkt, kijk op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
4. De Geschillencommissie behandelt jouw klacht aan de hand van haar reglement, dat je bij de Geschillencommissie kunt opvragen. Daarnaast geldt dat je een vergoeding verschuldigd bent voor het voorleggen van jouw klacht aan de Geschillencommissie.
5. Ook Vodafone kan een geschil aan de Geschillencommissie voorleggen. Ook kan Vodafone ervoor kiezen om een geschil aan de rechter voor te leggen.
6. Als je een klacht hebt over een online aankoop en je kunt je niet vinden in de reactie van Vodafone, dan kun je er ook voor kiezen deze via onlinegeschillenbeslechtiging te beslechten. Je kunt je klacht dan op het ODR-platform aanmelden, kijk op [vodafone.nl](http://vodafone.nl) of [ed.europa.eu/consumers/odr](http://ed.europa.eu/consumers/odr).

# Bijlage Algemene Voorwaarden voor Consumenten

## Artikel 1 - Kosten buiten je bundel bij abonnementen

Wanneer je in Nederland buiten je bundel belt, sms't of data verbruikt, gelden andere tarieven. Deze zijn als volgt:

### Vodafone Red Essential, Red, Red Super en Black

- Deze abonnementen hebben onbeperkt bellen en sms. Je betaalt dus geen buitenbundelkosten voor bellen of sms'en.
- Het buitenbundeltarief voor data is €2 per 100 MB.

### Vodafone Smart

- Het buitenbundeltarief voor bellen is €0,25 per minuut.
- We rekenen af per seconde.
- Dit abonnement heeft onbeperkt sms. Je betaalt dus geen buitenbundelkosten voor sms.
- Het buitenbundeltarief voor data is €2 per 100 MB.

### Vodafone Start

- Het buitenbundeltarief voor bellen is €0,25 per minuut.
- We rekenen af per seconde.
- Dit abonnement heeft onbeperkt sms. Je betaalt dus geen buitenbundelkosten voor sms.
- Het buitenbundeltarief voor data is €2 per 100 MB.

Heb je een abonnement wat hier niet tussen staat? Kijk dan op [vodafone.nl/tarieven](http://vodafone.nl/tarieven)

Let op: indien sprake is van onbeperkt bellen en/of sms'en geldt een fair use policy. Zie ook de algemene voorwaarden, de dienstvoorwaarden en het tarievenoverzicht. De servicekosten voor het bellen en/of sms'en naar content diensten, speciale nummers zoals koopnummers of internationale klantenservice nummers of premium sms-diensten worden apart in rekening gebracht tegen de daarvoor geldende tarieven. De netwerkkosten voor het bellen en/of sms'en naar deze nummers gaat tegen de reguliere tarieven van je bundel. Voor overige tarieven kun je terecht op onze website, bijvoorbeeld voor de tarieven in het buitenland: [vodafone.nl/buitenland](http://vodafone.nl/buitenland)  
Voor gebruik in Saba, Sint-Eustatius, Bonaire, Aruba, Curaçao en Sint-Maarten gelden ook aparte tarieven. Ook deze vind je terug op [vodafone.nl/buitenland](http://vodafone.nl/buitenland)

## Artikel 2 - Internationaal gebruik met Vodafone Black

Wanneer je met Vodafone Black naar of in het buitenland belt, sms't of data verbruikt, gelden speciale tarieven.

Deze zijn als volgt:

- Gratis 100 minuten per maand internationaal bellen vanuit Nederland. Dit geldt voor gesprekken vanuit Nederland naar vaste en mobiele nummers in 51 landen. Kijk voor de landen op [vodafone.nl/tarieven](http://vodafone.nl/tarieven)
- Binnen de gratis 100 minuten per maand internationaal bellen vanuit Nederland zijn gesprekken naar bijzondere nummers, zoals (internationale) koop-, service-, satelliet- en informatienummers, uitgesloten. Deze gesprekken vallen buiten deze minuten bundel en worden apart verrekend tegen de daarvoor geldende tarieven van het betreffende Vodafone abonnement
- Na verbruik van de 100 minuten, geldt een buitenbundel tarief. Deze tarieven zijn te vinden op [vodafone.nl/tarieven](http://vodafone.nl/tarieven)
- Je kunt onbeperkt bellen en sms'en vanuit 43 Vodafone Voordeellanden naar alle mobiele en vaste nummers binnen de Vodafone Voordeellanden.
- Per maand ontvang je 2 GB aan data, deze kun je in de Voordeellanden gebruiken
- Voor alle overige buitenlandtarieven zie [vodafone.nl/tarieven](http://vodafone.nl/tarieven)

Let op: indien sprake is van onbeperkt bellen en/of sms'en geldt een fair use policy. Zie ook de algemene voorwaarden, de dienstvoorwaarden en het tarievenoverzicht. De servicekosten voor het bellen en/of sms'en naar content diensten, speciale nummers zoals koopnummers of internationale klantenservice nummers of premium sms-diensten worden apart in rekening gebracht tegen de daarvoor geldende tarieven. De netwerkkosten voor het bellen en/of sms'en naar deze nummers gaat tegen de reguliere tarieven van je bundel. Voor overige tarieven kun je terecht op onze website, bijvoorbeeld voor de tarieven in het buitenland: [vodafone.nl/buitenland](http://vodafone.nl/buitenland)  
Voor gebruik in Saba, Sint-Eustatius, Bonaire, Aruba, Curaçao en Sint-Maarten gelden ook aparte tarieven. Ook deze vind je terug op [vodafone.nl/buitenland](http://vodafone.nl/buitenland)

### **Artikel 3 - Betaalwijze**

#### **1. Je abonnement kun je betalen door middel van automatische incasso**

Deze betaalwijze is gratis. Lukt dit niet, of heb je aangegeven niet via automatisch incasso te willen betalen, kan betaald worden door middel van een bank overboeking.

#### **2. Prepaid tegoed kun je op de volgende manier kopen**

- eVoucher (betaalwijze is afhankelijk van het verkooppunt)
- iDEAL
- Creditcard
- Automatische incasso

### **Artikel 4 - Telefoon en je aansluiting**

1. Voor de specificaties van de mobiele telefoons die door Vodafone worden aangeboden, kijk op [vodafone.nl/toestel-handleidingen](http://vodafone.nl/toestel-handleidingen)

2. Als je bij Vodafone een product of een dienst koopt, heb je het recht dat dit product en deze dienst goed werken. Je moet deze een bepaalde tijd op een normale manier kunnen gebruiken. Hoelang dat precies is, hangt af van wat je bij ons hebt aangeschaft. Heb je toch een product of een dienst die niet goed werkt? Laat het ons dan direct weten, dan gaan we kijken hoe we dit voor je kunnen oplossen.

### **Artikel 5 - Beveiliging van ons netwerk**

Vodafone vindt de veiligheid van haar eigendommen, zoals het netwerk, winkels, IT systemen, data en kantoorgebouwen van essentieel belang voor het kunnen aanbieden van producten en diensten. Het waarborgen van de integriteit, de beschikbaarheid en vertrouwelijkheid van informatie en bescherming van het netwerk zijn hier belangrijke onderdelen van.

Daarom hebben wij een beleid waarin staat beschreven waaraan een bepaald systeem qua beveiliging moet voldoen. Denk hierbij aan regels voor het toegang krijgen tot klantgegevens, alleen de Vodafone medewerkers die voor hun werk echt toegang nodig hebben tot je gegevens hebben dit, bijvoorbeeld de klantenservice medewerkers. Ook zijn er regels voor de manier waarop Vodafone medewerkers een wachtwoord moeten instellen om in bepaalde systemen te kunnen, zo voorkomen we dat onbevoegden toegang krijgen. Als informatie wordt uitgewisseld met leveranciers gelden er ook strikte eisen. Door middel van controles door de Security afdeling wordt er gecontroleerd of medewerkers zich ook echt aan deze regels houden. De systemen zijn ook beveiligd tegen aanvallen van buiten af, dit gebeurt onder andere door het gebruik van firewalls. Wij nemen deze maatregelen zodat het netwerk stabiel en veilig is en jouw klantgegevens die over het netwerk verstuurd worden daardoor goed zijn beveiligd. Ons netwerk wordt 24 uur per dag proactief gemonitord tegen aanvallen van buiten af. Zowel onze IT systemen als het telecom netwerk wordt in de gaten gehouden. Als met gebruik van netwerk management een bedreiging wordt gesignaleerd, voert Vodafone met spoed wijzigingen door; dit kan een aanpassing van de software zijn, waardoor de beveiliging van het netwerk wordt hersteld of verbeterd. Bijvoorbeeld wanneer er een bepaald virus actief is kan Vodafone door zo'n aanpassing voorkomen dat je daar als klant hinder van ondervindt. Vodafone kan als gevolg van een beveiligingsincident eventueel ook bepaalde websites of portals tijdelijk buiten gebruik stellen. Als je meer wilt weten over de wijze waarop we omgaan met jouw gegevens ga dan naar [vodafone.nl/privacy](http://vodafone.nl/privacy)

### **Artikel 6 - Eventuele restricties voor bepaalde diensten**

Bij normaal gebruik van je abonnement zijn er geen beperkingen aan het gebruik van je aansluiting. Vodafone kan je abonnement alleen blokkeren als je je rekeningen niet op tijd betaalt of je de dienst niet gebruikt zoals omschreven in de voorwaarden. Wanneer je je prepaid 12 maanden niet gebruikt, vervalt je tegoed. Wel kunnen er Fair Use Policies gelden voor specifieke diensten, die vind je altijd terug in de informatie en voorwaarden over deze dienst.

### **Artikel 7 - Netwerkmanagement**

Bij het leveren van mobiel internet komt veel kijken. Om te zorgen dat ons netwerk betrouwbaar is, moet het zorgvuldig beheerd worden. Vodafone past daarom netwerkmanagement technieken toe waarmee de datapakketjes, die door gebruikers worden verstuurd, kunnen worden geanalyseerd. Vodafone kan netwerkmanagement om een aantal redenen toepassen, deze worden hieronder beschreven.

## 1. Bescherming van jou en het netwerk

Vodafone gebruikt netwerkmanagement om computervirussen, malware (bestandjes die schade kunnen toebrengen, waaronder botnets) en spam (ongevraagde e-mails) tegen te gaan. Als Vodafone hier niets tegen doet, kun je slachtoffer worden van spam of van virus- en malware-aanvallen. Deze aanvallen vormen een bedreiging voor je internetveiligheid en gebruikservaring. Bijvoorbeeld omdat je mailbox helemaal volloopt, maar ook omdat het netwerk dan een heel stuk trager wordt door al het onnodige verkeer.

## 2. Voorkomen dat het netwerk volloopt (congestie)

Vodafone houdt steeds in de gaten dat overal in het netwerk voldoende capaciteit beschikbaar is. Wij houden bij waar in de toekomst te weinig capaciteit dreigt te ontstaan en breiden dan het aantal antennes uit, of zorgen voor meer frequentieruimte. We doen ons best zodat je altijd optimaal gebruik kunt maken van je mobiele internetverbinding. Helaas is het altijd mogelijk dat het toch druk op een bepaalde plek in het netwerk is en congestie optreedt. In dat geval kan verkeer in goede banen geleid worden door toepassing van data-analyse technieken. Een voorbeeld hiervan zijn bepaalde toepassingen, zoals het versturen van een e-mail, met een paar milliseconden vertragen zodat andere toepassingen, zoals een VoIP gesprek, goed blijven functioneren. Op dit moment past Vodafone dit soort technieken nog niet toe, maar zij kan hier in de toekomst wel gebruik van gaan maken.

## 3. Een goede gebruikservaring

Door netwerkmanagement kunnen we bepaalde toepassingen herkennen en deze vervolgens op de beste manier door het netwerk sturen. Zo zien we bijvoorbeeld of iemand een smartphone of een tablet gebruikt. Met geavanceerde beeldoptimalisatie- en compressietechnieken zorgen we vervolgens dat de resolutie van afbeeldingen en films, die je bekijkt op internet, precies aansluit bij de resolutie van je beeldscherm. Hierdoor werkt de toepassing optimaal en wordt voorkomen dat het netwerk onnodig volloopt. Bovendien verbruikt je toestel minder data zodat jij uiteindelijk goedkoper uit bent.

## 4. Diensten beter laten aansluiten op specifieke klantbehoeften

Vodafone kan netwerkmanagement ook gebruiken om abonnementen aan te bieden die minder gevoelig zijn voor piekmomenten. In vaste netwerken worden dit soort abonnementen al veel langer aangeboden. In de praktijk betekent het dat klanten met zo'n abonnement tijdens de piek iets meer bandbreedte krijgen dan andere klanten. Het is de verantwoordelijkheid van Vodafone dat andere klanten geen last hebben van de voorrang die klanten met een 'premium service' krijgen. Dat doet Vodafone door te blijven investeren in de capaciteit van het netwerk en te zorgen dat maar een beperkt aantal klanten met een 'premium service' op het netwerk wordt toegelaten. Deze 'premium service' kan ook aangeboden worden aan (semi-) overheidsinstanties ten behoeve van calamiteiten en crisisbestrijding. Vodafone heeft in 2012 bekend gemaakt op kleine schaal te starten met dit soort diensten. In samenwerking met de innovatieorganisatie TNO is een meetmethode ontwikkeld die in de gaten houdt dat de dienstverlening van de andere klanten op peil blijft.

## 5. Beperkt internet

Bij sommige abonnementen kan Vodafone een snelheidsverlaging toepassen. Wanneer dit van toepassing is op jouw abonnement, wordt de snelheid verlaagd tot 64 kbps (download snelheid) en 32 kbps (upload snelheid). Bepaalde applicaties of functionaliteiten (zoals YouTube of streaming video kijken) is met deze snelheid niet mogelijk.

## 6. Gedragscodes

Vodafone heeft zich aangesloten bij verschillende gedragscodes. Zo is Vodafone aangesloten bij de Gedragscode Mobile Internet Diensten en de SMS-gedragscode. Deze kun je vinden op [payinfo.nl](http://payinfo.nl). Ook zijn we aangesloten bij de Gedragscode Transparantie Internetsnelheden en de Gedragscode Transparantie Mobile Dataverbruik, deze kun je vinden op [vodafone.nl](http://vodafone.nl)

## Artikel 8 - Klantenservice

### 1. Kijk op [vodafone.nl/klantenservice](http://vodafone.nl/klantenservice) voor antwoorden op de meest gestelde vragen

Op My Vodafone kun je online ook veel antwoorden op veel gestelde vragen vinden. Heb je nog vragen? Je kunt ons met je mobiel op twee nummers bereiken. Via 1200 bel je gratis, 24 uur per dag, met onze computer. Deze beantwoordt je vraag automatisch via een menu. Je kunt alles rondom je abonnement helemaal zelf regelen.

## **2. Wil je liever direct contact met een van onze adviseurs?**

Bel gratis naar 1201 met je mobiel of 0800-0940 via een ander toestel of via een vaste lijn (ook gratis).

Wij staan op maandag t/m vrijdag van 8:00 uur tot 20:00 uur en op zaterdag van 8:00 uur tot 18:00 uur voor je klaar.

## **3. Gratis telefonisch contact vanuit het buitenland**

Bijvoorbeeld om bij verlies of diefstal je simkaart te laten blokkeren: bel +31 6 54 500 100.

# Dienstvoorwaarden Vodafone BloX

Deze Dienstvoorwaarden Vodafone BloX gelden wanneer je een BloX aansluit op een abonnement wat bedoeld is voor consumenten.

## 1. Algemeen

1. Deze dienstvoorwaarden zijn een aanvulling op de Algemene Voorwaarden Consumenten en eventueel andere toepasselijke dienstvoorwaarden van Vodafone en maken deel uit van de overeenkomst die jij met Vodafone sluit. Kijk op [vodafone.nl/voorwaarden](https://vodafone.nl/voorwaarden) voor de Algemene Voorwaarden en alle dienstvoorwaarden.
2. Een Vodafone BloX is een dienst of extra service die geldt als aanvulling op je abonnement.
3. Voor sommige Vodafone abonnementen geldt dat BloX niet beschikbaar zijn. Kijk in de uitgebreide tarieven-informatie behorende bij je abonnement of – en zo ja welke - BloX ook voor jou beschikbaar zijn. Hierin kun je ook alle tarieven van een Vodafone BloX vinden.
4. Je kunt Vodafone BloX op elk moment aanvragen via Vodafone verkooppunten, 1200 klantenservice, MyVodafone of sms. Je ontvangt altijd een bevestiging per sms als de BloX is geactiveerd. Wanneer je een BloX aanvraagt, verzoek je daarmee Vodafone deze per direct te activeren. Indien een eventuele herroepingstermijn van toepassing is en je hiervan gebruik maakt, kan Vodafone je eventueel reeds gemaakte gebruikskosten in rekening brengen.
5. De minimumduur voor het aangaan van Vodafone BloX is een volledige kalendermaand. Indien je een Vodafone BloX gedurende een kalendermaand aanvraagt, kun je het resterende gedeelte van die kalendermaand plus de opvolgende maand gebruikmaken van de Vodafone BloX en wordt deze ook bij je in rekening gebracht.
6. De kosten van jouw Vodafone BloX worden vooraf in rekening gebracht en vind je terug op jouw maandelijkse rekening. Voor sommige BloX geldt dat je pas betaalt wanneer je de BloX gebruikt. Dit wordt altijd expliciet aangegeven. In dat geval betaal je direct per het eerste gebruik de volledige prijs van de BloX. Zie ook het tarievenoverzicht.
7. Vodafone BloX wordt telkens stilzwijgend met een nieuwe kalendermaand verlengd, tenzij jij de betreffende Vodafone BloX voor of op de laatste dag van de kalendermaand hebt opgezegd.
8. Normaal gesproken kun jij Vodafone BloX op elk moment opzeggen via de onder punt 4 genoemde kanalen. Voor een aantal Vodafone BloX geldt een uitzondering. In dat geval wordt dat altijd in de betreffende Vodafone BloX voorwaarden vermeld.
9. Vodafone BloX eindigt na afloop van de kalendermaand waarin jij de Vodafone BloX hebt opgezegd. Je ontvangt hiervan geen bevestiging.
10. Indien voor jouw Vodafone BloX een tegoed geldt, dan vervalt dat aan het einde van iedere kalendermaand en ontvang jij een nieuw tegoed aan het begin van de nieuwe maand.
11. Ingeval van (een vermoeden van) misbruik van de Vodafone BloX, kan Vodafone deze per direct beëindigen dan wel voorwaarden stellen aan het gebruik of extra kosten in rekening brengen. Er is in ieder geval sprake van misbruik indien een Vodafone BloX wordt gebruikt voor commerciële doeleinden. Wanneer dit zich voordoet, heb je geen recht op teruggave van betaalde bedragen voor deze BloX.
12. Tenzij anders wordt aangegeven, word je niet actief geïnformeerd over je gebruik van jouw Vodafone BloX tegoed. We raden je aan dit zelf goed in de gaten te houden.
13. De status van Vodafone BloX en/of het verbruik ervan kan worden opgevraagd door gratis te bellen naar Vodafone Klantenservice op 1200 (self service) of 1201 (medewerker).
14. Vodafone heeft het recht Vodafone BloX (of onderdelen daarvan) niet langer, dan wel tegen gewijzigde voorwaarden of tarieven aan te bieden. Indien jij op dat moment géén gebruik maakt van een dergelijke Vodafone BloX, dan verlies je het recht om alsnog op de (verouderde, oorspronkelijke) Vodafone BloX aangesloten te worden.
15. De bepalingen uit specifieke BloX voorwaarden gaan voor bepalingen in de algemene BloX voorwaarden.

## 2. Voordeel naar Buitenland BloX

1. De Voordeel naar Buitenland BloX maakt het mogelijk om 150 minuten te bellen of sms te versturen gedurende een maand.
2. De Voordeel naar Buitenland BloX is een los aan te schaffen bundel/voorraad belminuten en sms berichten.
3. Het verbruik van een Voordeel naar Buitenland BloX kan niet worden opgevraagd. Hou je gebruik dus goed in de gaten.
4. Voordeel naar Buitenland BloX geldt voor gesprekken vanuit Nederland naar vaste en mobiele nummers in 51 landen. Kijk voor het overzicht op: <https://www.vodafone.nl/shop/mobiel/abonnement/extra-opties/blox/voordeel-naar-buitenland.shtml>

5. Bij de Voordeel naar Buitenland BloX zijn gesprekken naar bijzondere nummers, zoals (internationale) koop-, service-, satelliet- en informatienummers, uitgesloten. Deze gesprekken vallen buiten deze BloX en worden apart verrekend tegen de daarvoor geldende tarieven van het betreffende Vodafone abonnement.
6. Na verbruik van het Voordeel naar Buitenland tegoed, geldt een buitenbundel tarief. Deze tarieven zijn te vinden op [Vodafone.nl](http://Vodafone.nl)

### 3. BloX Bel+Sms naar buitenland

1. Bellen en sms'en naar buitenlandse nummers zonder vaste maandelijkse kosten naar alle landen van de wereld. Bellen voor €0,79 per gesprek plus €0,19 per minuut. Een sms'je kost €0,30 per bericht.

### 4. Internet op Reis Dagbundel Wereld

1. De Internet Op Reis Dagbundel Wereld staat aan bij de start van je Vodafone abonnement (ook bij sim only). Als je geen gebruik wilt maken van de Internet Op Reis Dagbundel Wereld dan kun je deze te allen tijde uitzetten, bijvoorbeeld via MyVodafone. In dat geval gelden de standaard tarieven voor gebruik in het buitenland.
2. De Internet op Reis Dagbundel Wereld kan alleen gebruikt worden voor internet op je mobiel op een buitenlands netwerk in een van de Vodafone Rest of World landen. Kijk voor een actueel overzicht van de Vodafone Rest of World landen op [vodafone.nl/buitenland](http://vodafone.nl/buitenland)
3. De Internet op Reis Dagbundel Wereld is gelimiteerd in tijd en in verbruik, te weten 1 kalenderdag van 00.00 tot 23.59 CET/CEST (Nederlandse tijd) en kijk in het tarievenoverzicht voor het verbruik.
4. Na verbruik van het datategoed van de Internet op Reis Dagbundel Wereld binnen een dag, geldt een buitenbundel tarief. Deze tarieven zijn te vinden op [vodafone.nl](http://vodafone.nl)
5. Na verloop van de tijdslimiet van de Internet op Reis Dagbundel wordt automatisch een nieuwe Internet op Reis Dagbundel in rekening gebracht indien een actieve datasessie plaatsvindt of een nieuwe datasessie start. Jij wordt hierover niet actief geïnformeerd.
6. Indien jij in strijd handelt met de geldende voorwaarden of met de andere voorschriften omtrent gebruik, mag Vodafone het dataverkeer onmogelijk maken.

### 5. Alles-in-1 op Reis (XL) Dagbundel

1. De Alles-in-1 op Reis (XL) Dagbundel staat aan bij de start van je Vodafone abonnement (ook bij sim only). Als je geen gebruik wilt maken van de Alles-in-1 op Reis (XL) Dagbundel dan kun je deze te allen tijde uitzetten, bijvoorbeeld via MyVodafone. In dat geval gelden de standaard tarieven voor gebruik in het buitenland.
2. De Alles-in-1 op Reis Dagbundel maakt het mogelijk om, gedurende 1 dag 50 minuten te bellen, 50 minuten gebeld te worden, 50 SMS te versturen en 50 MB data te gebruiken. Hiervoor betaal je een vast bedrag van €2 per dag. De Alles-in-1 op Reis XL Dagbundel maakt het mogelijk om, gedurende 1 dag 125 minuten te bellen, 125 minuten gebeld te worden, 125 SMS te versturen en 125 MB data te gebruiken. Hiervoor betaal je een vast bedrag van €4 per dag. Je betaalt alleen als je in één van de Vodafone Voordeellanden je mobiele telefoon gebruikt. Dus ga je bellen, een sms versturen of data gebruiken, wordt het bedrag voor die dag in rekening gebracht. Als je geen gebruik maakt van je mobiele telefoon, worden geen kosten in rekening gebracht. Bij terugkomst in Nederland wordt de bundle automatisch op non-actief gezet totdat je weer naar het buitenland gaat.
3. De Alles-in-1 op Reis Dagbundel en/of Alles-in-1 op Reis XL Dagbundel kan alleen gebruikt worden op een buitenlands netwerk in een van de 43 Vodafone Voordeellanden. Kijk voor een actueel overzicht van de Vodafone Voordeellanden op [vodafone.nl](http://vodafone.nl)
4. De Alles-in-1 op Reis Dagbundel en/of Alles-in-1 op Reis XL Dagbundel is gelimiteerd in tijd en in verbruik, te weten 1 kalenderdag van 00:00 tot 23:59 CET/CEST (Nederlandse tijd).
5. Je ontvangt een sms-bericht als je datategoed bijna (80%) op is en als je datategoed volledig verbruikt (100%) is.
6. Na verbruik van het tegoed van de Alles-in-1 op Reis Dagbundel en/of Alles-in-1 op Reis XL Dagbundel en/of Alles-in-1 op Reis XL Dagbundel binnen een dag, geldt een standaard gereguleerd Euro buitenbundel tarief. Kijk op [vodafone.nl](http://vodafone.nl) voor meer informatie.
7. Na verloop van de tijdslimiet van de Alles-in-1 op Reis Dagbundel en/of Alles-in-1 op Reis XL Dagbundel wordt automatisch een nieuwe Alles-in-1 op Reis Dagbundel en/of Alles-in-1 op Reis XL Dagbundel in rekening gebracht, wanneer er een actieve datasessie plaatsvindt of een nieuwe datasessie wordt gestart. Je wordt hierover niet actief geïnformeerd.
8. Vodafone behoudt zich het recht voor om de snelheid van de dataverbinding te verlagen bij het bereiken van de daglimiet.

9. Bij het activeren van de Alles-in-1 op Reis Dagbundel en/of Alles-in-1 op Reis XL Dagbundel vervalt automatisch het passport tarief dat eventueel van toepassing is op jouw abonnement.
10. Zodra de Alles-in-1 op Reis Dagbundel en/of Alles-in-1 op Reis XL Dagbundel wordt stopgezet vervalt automatisch het restant van het tegoed voor die dag waarop de dagbundel wordt stopgezet. Vanaf dat moment geldt het standaard gereguleerde roaming tarief.
11. Indien je al bent begonnen met roamen binnen de Alles-in-1 op Reis Dagbundel en je zet de Alles-in-1 op Reis XL Dagbundel aan, dan vervalt automatisch het restant van het tegoed voor die dag waarop de Alles-in-1 op Reis dagbundel wordt stopgezet. Je kunt de Alles-in-1 op Reis XL Dagbundel het best aanzetten voor je begint met roamen binnen de Alles-in-1 op Reis Dagbundel. Tijdens het roamen binnen de of Alles-in-1 op Reis Dagbundel, switch dan pas naar de Alles-in-1 op Reis XL Dagbundel als je de notificatie hebt gekregen dat je 100% van je databundel hebt bereikt.

## **6. BloX Beperkt internet**

1. Als deze BloX geactiveerd is geldt na 100% verbruik van de reguliere en eventuele extra data bundel(s) een tarief van €0 per MB. De snelheid van de dataverbinding wordt na 100% verbruik van de reguliere en eventuele extra databundels verlaagd naar max. 64 kbps (downloadsnelheid) en max. 32 kbps (uploadsnelheid). Bepaalde applicaties of functionaliteiten (zoals YouTube en streaming video kijken) is met deze snelheid niet mogelijk. Deze BloX moet op een redelijke en normale wijze gebruikt worden, misbruik is niet toegestaan.
2. De BloX Beperkt internet kan gedurende een maand onbeperkt aantal keer worden geactiveerd en gedeactiveerd.
3. Als de BloX Beperkt internet gedeactiveerd wordt is het regulier buitenbundel tarief van het Vodafone Start, Smart, Red of Black abonnement van toepassing.
4. Deze BloX is beschikbaar op alle Vodafone Start, Smart, Red en Black (sim only) abonnementen, je moet deze wel zelf aanvragen of activeren, bijvoorbeeld via My Vodafone.
5. Als je de BloX Beperkt internet combineert met een BloX Extra data, hebben die voorrang.
6. De BloX Beperkt internet werkt alleen in Nederland.

## **7. BloX Extra data: BloX 500 MB, 1 GB, 3 GB en 5 GB**

1. Deze BloX Extra data maken het mogelijk om bovenop de reguliere databundel die hoort bij een Vodafone Smart, Red en Black abonnement extra data in Nederland te gebruiken voor een vast bedrag per maand tegen de reguliere snelheid van het Vodafone Smart, Red en Black abonnement
2. De data in deze BloX Extra data is geldig tot het einde van de maand. Hierna worden ze automatisch verlengd.
3. BloX Extra Data kan je elke maand opzeggen, zonder opzegtermijn.
4. De data van deze BloX is alleen te gebruiken in Nederland.
5. Je kan meerdere BloX Extra data tegelijkertijd kopen. Dit moeten dan wel verschillende BloX extra data zijn. Het is niet mogelijk om in 1 (één) maand meer dan eenmaal dezelfde BloX Extra data te activeren.
6. Je ontvangt een sms-bericht als je datategoed bijna (80%) op is en als je bundel volledig verbruikt (100%) is.



# Aanvullende voorwaarden voor Consumenten-abonnementen

**Voor:** Vodafone Start, Smart, Red Essential, Red, Red Super, Black abonnementen en MultiData simkaart.

## Artikel 1 - Algemeen

- 1.1 Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing op de Start, Smart, Red Essential, Red, Red Super, Black abonnementen en MultiData simkaart die aangeboden worden aan consumenten en gelden naast de Algemene Voorwaarden Consumenten (hierna: AVC) en eventueel andere toepasselijke voorwaarden.
- 1.2 In geval van strijdigheid met andere (algemene) voorwaarden van Vodafone, hebben deze voorwaarden voorrang.
- 1.3 Indien een of meer bepalingen van de AVZM/AVC en/of deze voorwaarden geheel of ten dele in strijd mochten zijn of komen met enige wettelijke bepaling, dan wel nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. In dat geval zullen we datgene zijn overeengekomen, dat het meest overeenstemt met de strekking van de buiten werking gestelde bepalingen.
- 1.4 De Vodafone Start, Smart, Red Essential, Red, Red Super, Black abonnement en MultiData simkaart abonnementen zijn bedoeld om te gebruiken in combinatie met apparatuur die Vodafone in combinatie met deze abonnementen aanbiedt. Contractant is aansprakelijk voor de door Vodafone geleden schade die het gevolg is van gebruik van ongeschikte randapparatuur.

## Artikel 2 - Betekenis Vodafone Start, Smart, Red en Black abonnement en MultiData simkaart

- 2.1 Het Vodafone Start & Smart abonnement is een abonnement waarmee de contractant in Nederland afhankelijk van het gekozen abonnement of de gekozen extra bundel een vooraf bepaald aantal minuten kan bellen naar reguliere nationale nummers (met uitzondering van beeldbellen) en in Nederland ongelimiteerd sms-berichten kan versturen naar nationale Nederlandse nummers (met uitzondering van onder andere premium-nummers en sms-diensten). Ook hierbij geldt dat dit geldt voor bellen of sms-en naar reguliere nummers. De eventuele servicekosten voor het bellen of sms-en naar onder andere premiumnummers, beeldbellen, betaalde sms-diensten vallen buiten deze bundel en worden apart in rekening gebracht. Voor onbeperkt sms'en en onbeperkt bellen (indien van toepassing) geldt een fair use policy. De fair use policy bepaalt dat het onbeperkte gebruik redelijk moet zijn en dat misbruik niet is toegestaan. Zie artikel 3 waarin uitgelegd staat wat in ieder geval niet onder redelijk gebruik valt en wanneer in ieder geval sprake van misbruik is.
- 2.2 Het Vodafone Red Essential, Red en Red Super abonnement is een abonnement waarmee de contractant in Nederland ongelimiteerd kan bellen naar reguliere Nederlandse nummers (met uitzondering van beeldbellen) en in Nederland ongelimiteerd sms-berichten kan versturen naar nationale Nederlandse nummers (met uitzondering van onder andere premium-nummers en sms-diensten). Ook hierbij geldt dat dit geldt voor bellen of sms-en naar reguliere nummers. De eventuele servicekosten voor het bellen of sms-en naar onder andere premiumnummers, beeldbellen, betaalde sms-diensten vallen buiten deze bundel en worden apart in rekening gebracht. Voor dit onbeperkt bellen en sms'en geldt een fair use policy. De fair use policy bepaalt dat het onbeperkte gebruik redelijk dient te zijn en dat misbruik niet is toegestaan. Zie artikel 3 waarin uitgelegd staat wat in ieder geval niet onder redelijk gebruik valt en wanneer in ieder geval sprake van misbruik is.
- 2.3 Het Vodafone Black abonnement is een abonnement waarmee de contractant in Nederland ongelimiteerd kan bellen naar reguliere Nederlandse nummers (met uitzondering van beeldbellen) en in Nederland ongelimiteerd sms-berichten kan versturen naar nationale Nederlandse nummers (met uitzondering van onder andere premium-nummers en sms-diensten). Ook hierbij geldt dat dit geldt voor bellen of sms-en naar reguliere nummers. Bellen of sms-en naar onder andere premiumnummers, beeldbellen, betaalde sms-diensten vallen buiten deze bundel en worden apart in rekening gebracht. Voor dit onbeperkt bellen en sms'en geldt een fair use policy. De fair use policy bepaalt dat het onbeperkte gebruik redelijk dient te zijn en dat misbruik niet is toegestaan. Op dit abonnement wordt tevens zorgeloos bellen en sms binnen de EU- en andere Voordeellanden aangeboden, ook hier is van toepassing dat dit geldt voor bellen of sms-en naar reguliere nummers in dat land en naar Nederland. Bellen of sms-en naar onder andere premiumnummers, beeldbellen, betaalde sms-diensten vallen buiten deze bundel en worden apart in rekening gebracht. Voor dit onbeperkt bellen en sms'en geldt een fair use policy. De fair use policy bepaalt dat het onbeperkte gebruik redelijk dient te zijn en dat misbruik niet is toegestaan. Zie artikel 3 waarin uitgelegd staat wat in ieder geval niet onder redelijk gebruik valt en wanneer in ieder geval sprake van misbruik is. Kijk op [vodafone.nl/mobiel\\_bellen/abonnementen/opreis/voordeellanden/](http://vodafone.nl/mobiel_bellen/abonnementen/opreis/voordeellanden/) voor een overzicht van de voordeellanden.
- 2.4 De MultiData simkaart is bestemd voor datagebruik op een extra apparaat van de smartphone eindgebruiker, zoals een laptop of tablet. Het is toegestaan om maximaal 2 MultiData simkaarten te activeren per regulier abonnement.

De MultiData simkaart is een aanvulling op het regulier abonnement en is specifiek bedoeld voor internetgebruik, bellen en sms'en en is dan ook niet mogelijk met de MultiData simkaart. Verbruik en kosten van de MultiData simkaart komen volledig ten laste van het reguliere abonnement.

- 2.5 Op een aantal abonnementen is het mogelijk de BloX Beperkt internet te activeren. Met deze BloX wordt, na het bereiken van je bundeltegoed en eventuele extra databundels, je snelheid verlaagd naar max. 64 kbps (download snelheid) en 32 kbps (upload snelheid). Bepaalde applicaties of functionaliteiten (zoals YouTube en streaming video kijken) is met deze snelheid niet mogelijk. Ook in dat geval geldt dat het gebruik op een normale en redelijke wijze moet gebeuren. In artikel 3 staat uitgelegd wat in ieder geval niet onder redelijk gebruik valt en wanneer in ieder geval sprake van misbruik is.

### Artikel 3 - Redelijk gebruik

- 3.1 Met een aantal abonnementen is het mogelijk om onbeperkt te bellen of sms-en 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 je 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 je 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.
- 3.2 Gebruik dat niet als redelijk gebruik wordt aangemerkt is in ieder geval, maar niet uitsluitend:
- Gebruik in combinatie met een ander apparaat dat niet door Vodafone als geschikt is bevonden.
  - Gebruik met meerdere apparaten tegelijk, tenzij anders door Vodafone is aangegeven.
  - Continue of bijna continue gebruik, door langdurige openstaande verbindingen, zoals gebruik als babyfoon, router of als telefooncentrale.
- 3.3 Er is in ieder geval sprake van misbruik in het geval van:
- Gebruik voor commerciële doeleinden zoals het aanbieden van de sms, bel en/of data mogelijkheden aan derde(n).
  - 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).
  - Gebruik als simbox.
  - Gebruik van één aansluiting door meerdere eindgebruikers.
- 3.4 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.

### Artikel 4 - Vodafone Start, Smart, Red en Black en Sim only

Heb je een Vodafone Start, Smart, Red en Black en Sim only abonnement (aangesloten per 4 april 2016) dan heb je een flexibel abonnement. Wanneer je 2 maanden gebruik hebt gemaakt van je Sim Only abonnement en eventuele openstaande abonnementskosten zijn voldaan, kun je je Sim Only abonnement vroegtijdig beëindigen en omzetten naar een abonnement in combinatie met een toestel. Handig wanneer je tijdelijk wil profiteren van de voordelige sim only tarieven, totdat de huidige telefoon aan vernieuwing toe is of de nieuwe smartphone uitkomt waar je op wacht.

### Artikel 5 - Vervangende Toestel Service (VTS)

Het Vodafone Red Super en Black abonnement wordt standaard geleverd met de Vervangende Toestel Service van Vodafone. Bij de overige abonnementen kan VTS aangeschaft worden voor €2,54 per maand. Door kennis genomen te hebben van deze Aanvullende voorwaarden en deze te hebben geaccepteerd, accepteert de contractant tevens de Aanvullende Voorwaarden van deze Vervangende Toestel Service. De specifieke Aanvullende Voorwaarden van Vervangende Toestel Service zijn de contractant beschikbaar gesteld en tevens terug te vinden op [vodafone.nl/voorwaarden](http://vodafone.nl/voorwaarden). Indien de contractant expliciet heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van de Vervangende Toestel Service en dit door Vodafone is bevestigd, is dit artikel (artikel 5) niet van toepassing.

## Vodafone Garant Verzekeringsvoorwaarden (Garant basis en Garant Top Pakket)

Verzekeraar ACE zal tijdens de verzekeringsperiode, in ruil voor betaling van de maandelijkse premie, aan u en/of Vodafone Libertel B.V., Avenue Ceramique 300, 6221 KX Maastricht ('Vodafone') de kosten vergoeden van:

- het **repareren** van uw mobiele telefoon of
- **vervangen** van uw mobiele telefoon, hetgeen een vervanging zal zijn door een (bijvoorbeeld gereviseerde) mobiele telefoon met gelijkwaardige specificaties, indien uw mobiele telefoon tijdens de verzekeringsperiode wordt beschadigd of gestolen.

Indien u hebt gekozen voor een Garant Top Pakket, is behalve **beschadiging** en **diefstal** ook **verlies** gedekt, en vervalt de uitsluiting voor diefstal door zakkenrollen (zie 'wat niet onder de dekking valt', d (i)).

Ten aanzien van de dekking gelden de hieronder opgenomen definities, uitsluitingen en voorwaarden. ACE hoeft slechts één claim te voldoen per kalendermaand en maximaal twee claims in een periode van 12 maanden. De dekking geldt uitsluitend voor een mobiele telefoon die bij Vodafone is geregistreerd.

### Definities

- 1. ACE:** ACE European Group Limited, Nederlands bureau, gevestigd aan de Marten Meesweg 8-10, 3068 AV Rotterdam (zie voorwaarde J hieronder).
- 2. Diefstal/gestolen:** Het zonder uw toestemming wegnemen van uw mobiele telefoon met de bedoeling deze wederrechtelijk en permanent van u te ontnemen, met inbegrip van de situatie waarin u met (dreiging van) geweld gedwongen bent de mobiele telefoon te overhandigen.
- 3. IMEI nummer:** Het Internationale Mobiele Telefoon Identiteit Nummer, welke het unieke identificatienummer is dat zal worden gebruikt om de onder deze verzekering gedekte mobiele telefoon te identificeren. Een tablet wordt geïdentificeerd middels een serienummer.
- 4. Mobiele telefoon:** Daarmee wordt bedoeld – en deze verzekering geldt uitsluitend voor - de mobiele telefoon of tablet met het IMEI nummer resp. serienummer dat bij ons bekend is en op het contract is weergegeven, en die voorzien is van een door Vodafone geleverde SIM-kaart die voor gebruik door Vodafone is geactiveerd. Met de term mobiele telefoon worden geen accessoires, materialen voor installatie in een voertuig, materialen voor vaste installatie, software en content-downloads bedoeld.
- 5. Onbeheerd:** Het achterlaten van de mobiele telefoon, ongeacht of de mobiele telefoon zich in een tas/handtas bevindt of niet, en u was er niet bij aanwezig om de diefstal of de beschadiging te voorkomen.
- 6. Openbare plaats:** Een plaats waartoe het publiek ten tijde van het incident toegang heeft, waaronder ook bibliotheken, parken, restaurants, winkels, cafés en nachtclubs.
- 7. Schade/beschadiging:** Wanneer door een onverwachte en onvoorziene externe schadeoorzaak uw mobiele telefoon kapot gaat of niet meer correct werkt.
- 8. U:** U, indien u 18 jaar of ouder bent, en personen die door u gemachtigd zijn om de mobiele telefoon te gebruiken.
- 9. Verlies/verloren:** Indien u uw mobiele telefoon per ongeluk ergens hebt achtergelaten en u daardoor permanent niet meer over uw mobiele telefoon kunt beschikken.
- 10. Verzekeringsperiode:** De periode dat uw mobiele telefoon is verzekerd, vanaf het moment waarop aan u wordt meegedeeld dat de polis is begonnen totdat deze wordt beëindigd krachtens het in voorwaarde G of H bepaalde. De polis eindigt tevens indien vijf jaar zijn verstreken na de initiële aanvang van de polis.
- 11. Zakkenrollen:** Diefstal uit een zak van een kledingstuk of een tas/handtas die men dicht tegen het lichaam draagt.

### Waar en wanneer

Uw mobiele telefoon is gedurende de gehele tijd, dat u hem in Nederland bij u hebt, verzekerd. Als u hem tijdelijk meeneemt naar het buitenland is hij 30 achtereenvolgende dagen verzekerd.

## **Wat niet onder de dekking valt**

Het volgende valt niet onder de dekking van de verzekering. Voor het Garant Top Pakket, dat dekking biedt voor beschadiging, diefstal (incl. zakkenrollen) en verlies, zijn al deze uitsluitingen van belang. Voor Garant Basis zijn de uitsluitingen voor zover betrekking hebbend op 'verlies' niet van belang, aangezien Garant Basis alleen dekking biedt voor beschadiging en diefstal (excl. zakkenrollen) en niet voor verlies.

- 1. (I)** Meer dan één toegewezen claim per kalendermaand;  
**(II)** Meer dan twee toegewezen claims in een periode van 12 maanden.
- 2.** De eerste €45,00 (inclusief BTW) van de reparatie- of vervangingskosten van uw mobiele telefoon. Indien u hebt gekozen voor een Garant Top Pakket, geldt ten aanzien van de extra dekking voor verlies en voor diefstal door zakkenrollen dat de eerste € 100,00 (inclusief BTW) van de reparatie- of vervangingskosten van uw mobiele telefoon niet onder de dekking valt.
- 3.** Een claim als uw mobiele telefoon, ten tijde van het incident of de gebeurtenis waaruit de claim voortvloeit, niet was voorzien van uw door Vodafone geautoriseerde SIM-kaart.
- 4. (I)** Diefstal van uw mobiele telefoon door zakkenrollen. Indien u hebt gekozen voor een Garant Top Pakket, vervalt deze uitsluiting;  
**(II)** Diefstal of verlies van uw mobiele telefoon, terwijl die onbeheerd is achtergelaten op een openbare plaats, waarbij geen sprake is van braak;  
**(III)** Verlies van uw mobiele telefoon, terwijl die onbeheerd is achtergelaten op een bekende plaats;  
**(IV)** Diefstal, beschadiging of verlies als gevolg van een poging tot diefstal van uw mobiele telefoon uit een voertuig of een gebouw dat niet afgesloten was, tenzij de apparatuur buiten zicht was en er bewijs van braak aan het voertuig of gebouw is of tenzij u zich in het voertuig of het gebouw bevond;  
**(V)** Diefstal, beschadiging of verlies door de mobiele telefoon op het dak, de motorkap of ergens anders op de buitenkant van een voertuig te laten liggen;  
**(VI)** Diefstal, opzettelijk aangerichte schade of verlies bij een school terwijl iemand van jonger dan 18 jaar de mobiele telefoon in bezit heeft;
- 5.** Verlies, diefstal of schade veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid van u (of personen die uw mobiele telefoon met uw toestemming gebruiken).
- 6. (I)** De kosten van reparatie van de lak aan de binnen- of buitenkant veroorzaakt door krassen of afbladderen van de lak of gepolijste oppervlakken;  
**(II)** Kosten of uitgaven waarvoor de fabrikant, leverancier of distributeur aansprakelijk is.
- 7.** Schade of verlies veroorzaakt door slijtage, waardevermindering, insecten, vergif, schimmel of atmosferische of klimatologische omstandigheden, geleidelijk inwerkende oorzaken, schoonmaak, reparatie, wijziging, herstel, vertraging, inbeslagname of vasthouden in opdracht van een overheid, publieke- of politieautoriteit;
- 8.** Voor gebruiksverlies of de kosten van het opnieuw aansluiten of abonnementsgelden van enigerlei soort, alle kosten als gevolg van het geen gebruik kunnen maken van de mobiele telefoon, of verlies anders dan de reparatie- of vervangingskosten van de mobiele telefoon.
- 9.** Schade of verlies direct of indirect veroorzaakt door:  
**(I)** Oorlog, invasie, buitenlandse vijandigheden (ongeacht of er oorlog is verklaard of niet), burgeroorlog, rebellie, revolutie, opstand of militaire of onrechtmatig verkregen macht, nationalisatie, confiscatie, vordering, beslag of vernietiging door de overheid of enige openbare autoriteit;  
**(II)** Radioactieve straling of verontreiniging door de radioactiviteit van kernafval van de verbranding van nucleaire brandstof of de radioactieve giftige explosieve of andere gevaarlijke eigenschappen van een explosieve nucleaire samenstelling of nucleaire component daarvan;  
**(III)** Drukgolven veroorzaakt door vliegtuigen of andere luchtvaartuigen die bewegen op sonische of supersonische snelheid;  
**(IV)** Terrorisme, ongeacht of enige andere oorzaak of gebeurtenis tegelijkertijd of in een andere volgorde bijdraagt aan het verlies. In deze uitsluiting wordt onder terrorisme verstaan elke handeling, met inbegrip van, doch niet uitsluitend, dwang of geweld of de dreiging met geweld, door een persoon of een groep personen, ongeacht of deze alleen handelt of namens of in verband met een organisatie of regering, uitgevoerd met een politiek, religieus, ideologisch of soortgelijke doel, waaronder de bedoeling om een overheid te beïnvloeden of het publiek of enig deel van het publiek angst aan te jagen.

- 10.** Schade of verlies direct of indirect veroorzaakt door:
- (I) mechanische storingen aan de mobiele telefoon zelf: deze zijn te allen tijde uitgesloten;
  - (II) een virus, waaronder onder meer wordt verstaan trojan horses, worms, logic bombs of software waardoor het besturingssysteem, software of content-download niet goed of helemaal niet werkt.

## **Onze voorwaarden**

### **1. Reparatie of vervanging**

ACE kan ervoor kiezen om uw mobiele telefoon te repareren of te vervangen door een (bijvoorbeeld gereviseerde) mobiele telefoon die naar de mening van ACE gelijkwaardige specificaties heeft.

Bij vervanging van uw mobiele telefoon wordt het oorspronkelijke apparaat eigendom van ACE.

### **2. Redelijke voorzorgsmaatregelen**

U dient alle redelijke voorzorgsmaatregelen te treffen om uw mobiele telefoon te beschermen en hem in een goede staat van onderhoud te houden.

### **3. Fraude of misleiding**

- (I) Deze polis wordt met terugwerkende kracht nietig in geval van fraude of misleiding of het niet bekendmaken van een risicowijziging.
- (II) Als u misleidende informatie geeft bij het indienen van een claim wordt de claim afgewezen, wordt de polis door ACE met terugwerkende kracht vanaf de ingangsdatum geannuleerd en moet u uitkeringen die reeds ingevolge deze polis door ACE zijn betaald, terugbetalen. De premie wordt niet terugbetaald en er kan aangifte van fraude bij de daarvoor bevoegde instanties worden gedaan.

### **4. Aanspraak op uitkering**

Zodra u een incident ontdekt waarvoor u een claim kunt indienen uit hoofde van deze polis moet u:

- (I) In geval van diefstal of verlies of beschadiging als gevolg van poging tot diefstal of opzettelijk toegebrachte schade aangifte doen bij de politie (of indien u in het buitenland bent, het lokale equivalent van de politie) binnen 48 uur na de ontdekking van de diefstal of schade en indien mogelijk een aangiftenummer of proces verbaal verkrijgen. Indien u tijdige aangifte nalaat, heeft ACE het recht om de claim af te wijzen.
- (II) In geval van verlies of diefstal van uw mobiele telefoon dient u Vodafone binnen 24 uur in kennis te stellen door gratis te bellen naar een van de volgende nummers: 1200 of 1201 met een Vodafone mobiele telefoon, 0800-0094 vanaf een vaste lijn, of vanuit het buitenland 06 54 500 100. Vodafone zal vervolgens uw mobiele telefoon blokkeren.
- (III) In geval van een claim ingevolge deze polis: informeer ACE zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 dagen na ontdekking van het verlies, de diefstal of de beschadiging. U kunt dit doen door te bellen naar 043 387 0272 of te e-mailen naar [Vodafone@klantencentrum.nl](mailto:Vodafone@klantencentrum.nl). Hierbij geeft u ACE toestemming om nadere gegevens te verkrijgen die betrekking hebben op uw claim. Indien u tijdige melding nalaat, heeft ACE het recht om de claim af te wijzen.
- (IV) Indien ACE u verzoekt een kopie te verstrekken van het contract betreffende het gebruik van het Vodafone netwerk, dient u deze te verstrekken.
- (V) Indien zich een gebeurtenis voordoet waardoor een claim ingevolge deze polis ontstaat, dient de mobiele telefoon door ACE of een door ACE aangewezen erkende reparateur te worden gerepareerd of vervangen. Als u zich voor reparatie of vervanging tot een derde wendt, verliest u uw recht op dekking onder deze verzekering.
- (VI) Indien ACE de verzochte gegevens en bewijsmiddelen niet ontvangt en ACE daardoor in een redelijk belang is geschaad doordat zij de claim niet binnen een redelijk tijdsbestek kan beoordelen, kan ACE de claim als verlopen beschouwen en op die grond afwijzen.

### **5. Wonen in Nederland**

Bij aanvang van deze polis en te allen tijde gedurende de verzekeringsperiode dient u permanent in Nederland woonachtig te zijn.

### **6. Informeer ons wanneer u een andere mobiele telefoon neemt**

Er kan alleen een andere mobiele telefoon door de polis worden gedekt als deze mobiele telefoon nieuw is en deze wijziging binnen 14 dagen na aankoop aan Vodafone is doorgegeven. U kunt contact opnemen met Vodafone door gratis naar een van de volgende nummers te bellen: 1200 of 1201 met een Vodafone mobiele telefoon,

0800-0094 vanaf een vaste lijn, of vanuit het buitenland 06 54 500 100. ACE betaalt geen reparatie- of vervangingskosten van een mobiele telefoon die niet voor deze polis bij Vodafone is geregistreerd.

## **7. Uw polis annuleren of opzeggen**

U hebt het recht om deze polis te annuleren gedurende 14 dagen na de laatste van:

(I) de dag waarop aan u wordt meegedeeld dat de polis is begonnen en;

(II) de dag waarop u de volledige voor waarden van de polis hebt ontvangen.

U dient hiertoe contact op te nemen met Vodafone door gratis naar een van de volgende nummers te bellen: 1200 of 1201 met een Vodafone mobiele telefoon, 0800-0094 vanaf een vaste lijn, of vanuit het buitenland 06 54 500 100. U kunt ook gebruik maken van het herroepingsformulier dat te vinden is op <https://www.vodafone.nl/shop/bestelling/>

Na de eerste 14 dagen kunt u deze polis beëindigen (opzeggen) tijdens de verzekeringsperiode met inachtneming van een opzeggingsperiode van één maand. ACE kan uw polis beëindigen tijdens de verzekeringsperiode met inachtneming van een opzegperiode van twee maanden. U kunt opzeggen door een brief aan Vodafone te sturen naar onderstaande adresgegevens of, indien u garant online heeft afgesloten, via <https://www.vodafone.nl/e-mail> door een vraag/verzoek in te dienen over garant.

Vodafone Libertel BV, Afdeling Backoffice  
Antwoordnummer 10211  
6200 XV Maastricht

Eerder betaalde premie, zal niet door ACE worden terugbetaald.

## **8. Premie**

De op het polisblad vermelde premie is maandelijks bij vooruitbetaling via automatische incasso verschuldigd. Indien de incasso niet succesvol is, ontvangt u een betalingsherinnering. Indien de premie niet binnen de in die brief genoemde termijn volledig wordt voldaan, dan bestaat vanaf dat moment geen recht meer op dekking onder deze verzekering. Als na een daaropvolgende aanmaningsbrief de premie niet alsnog binnen de in die brief genoemde termijn volledig wordt betaald, dan eindigt de polis automatisch.

## **9. Wat te doen als u niet tevreden over ons bent**

ACE wil u een hoge kwaliteit service leveren en dit te allen tijde handhaven. Als u vindt dat ACE u geen eersteklas service heeft geleverd of u hebt vragen over deze verzekering, neem dan contact op met ACE via 043 387 0272 of schrijf naar: Klantencentrum ACE voor Vodafone Garant Verzekering, Postbus 31267, 6503 CG NIJMEGEN. ACE zal proberen uw probleem binnen 24 uur op te lossen. Als dit niet mogelijk is, zal uw klacht binnen 5 werkdagen na ontvangst bevestigd worden en zal binnen 6 weken inhoudelijk gereageerd worden.

Als u niet tevreden bent over de definitieve reactie van ACE of de wijze waarop uw klacht is behandeld, dan kunt u Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) benaderen, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

Het bestaan of gebruik van bovengenoemde klachtenprocedures laten uw recht als klant om een gerechtelijke procedure in te stellen onverlet.

## **10. Verzekeraar**

De hoofdactiviteit van ACE European Group Limited ('ACE') bestaat uit het aanbieden van algemene verzekeringen. ACE is geautoriseerd door de Prudential Regulation Authority in het Verenigd Koninkrijk en is aldaar geregistreerd onder nummer 202803. In Nederland is ACE houder van een Europees paspoort en valt zij onder het gedragstoezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Het Nederlandse bijkantoor van ACE is gevestigd aan de Marten Meesweg 8-10 te 3068 AV Rotterdam en is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 24353249. ACE kan rechten en verplichtingen die uit deze overeenkomst voortvloeien aan andere bedrijven overdragen.

## **11. Privacy**

We zullen de informatie die tijdens het afsluiten en uitvoeren van deze polis is verstrekt, gebruiken voor de administratie van de polis, klantenservice, uitbetaling van claims en fraudepreventie. Alle door u verstrekte persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld door Vodafone Limited en haar dochtermaatschappijen en ACE European Group Limited en hun agenten, onderaannemers en leveranciers. Deze informatie wordt niet bekend gemaakt aan derden, behalve met uw toestemming, indien de wet het toelaat of om te helpen bij het voorkomen en opsporen van fraude. Personen wier informatie aan ACE en/of Vodafone is verstrekt hebben het recht om een kopie van die informatie te vragen en om eventuele onjuistheden te laten corrigeren. Wij kunnen telefoongesprekken opnemen om te zorgen dat we instructies correct opvolgen en voor personeelsdoeleinden.

## **12. Welk recht is van toepassing**

Op deze voorwaarden is het Nederlandse recht van toepassing.

# 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 simkaart).
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 OPTA (Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit) en NMa (Nederlandse Mededingingsautoriteit)).
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. Locatiegegevens: alle Persoonsgegevens anders dan Verkeersgegevens die betrekking hebben op de locatie binnen het Netwerk of op enig ander netwerk waar een Eindgebruiker zich vermoedelijk bevindt.
13. Mobiele Telecommunicatiedienst: iedere Telecommunicatiedienst waarbij de Aansluiting via een draadloze verbinding aan het Netwerk is verbonden.
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. Persoonsgegeven: 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 Simkaart, of een andere technische mogelijkheid de verbinding met het Netwerk tot stand brengt.
20. Simkaart: de chip die het mogelijk maakt, in combinatie met een Aansluiting en Randapparatuur, gebruik te maken van het Netwerk.
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. Verkeersgegevens: alle Persoonsgegevens voortkomend uit het gebruik van een Aansluiting zoals: locatie, tijdstip en duur van een oproep en het Nummer van de opgeroepen aansluiting.
26. Werkdagen: maandag tot en met vrijdag van 8:00 uur tot 18:00 uur, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.
27. Zaken: de door Leverancier geleverde of ter beschikking gestelde roerende zaken, Randapparatuur, inbouwsets voor vervoermiddelen, fysieke netwerkverbindingen, simkaarten, 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 afdrucken 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 in de Overeenkomst, het Abonnement of in deze Algemene Voorwaarden bepaalde minimumduur of, indien er geen minimumduur is bepaald, voor de duur van één jaar. Na het verstrijken van deze minimumduur of dit jaar, worden de Overeenkomst en de Abonnementen stilzwijgend verlengd met onbepaalde tijd tenzij anders in de Overeenkomst is bepaald.
2. Overeenkomsten en Abonnementen voor bepaalde tijd en Overeenkomsten en Abonnementen voor bepaalde tijd die één of meerdere keren voor bepaalde tijd worden verlengd of vernieuwd kunnen door iedere partij slechts worden opgezegd met een opzegtermijn van drie maanden tegen het einde van de dan lopende periode. Overeenkomsten en Abonnementen voor onbepaalde tijd kunnen slechts door iedere partij worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.
3. Onverminderd het bepaalde in artikel 4.1 en 4.2 eindigt een Overeenkomst niet voordat de minimumduur van alle afzonderlijke Abonnementen is verstreken.
4. De opzegging van een Overeenkomst door Contractant kan uitsluitend plaatsvinden middels een aangetekende brief aan Leverancier.

#### **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 voorziene 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 springen 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 en 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.

#### **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 2000).
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 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 voldoen aan eisen gesteld door een Autoriteit of naar het oordeel van Leverancier niet geschikt zijn voor koppeling met het Netwerk. Contractant zal uitsluitend gebruik maken van Randapparatuur die behoort tot de typen Randapparatuur waarvan Leverancier heeft aangegeven (waaronder op haar internetsite), dat deze typen toegestaan 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 - Toegangscodes en Simkaarten**

1. Toegangscodes en simkaarten blijven te allen tijde eigendom van Leverancier en Leverancier is gerechtigd toegangscodes en simkaart instellingen (op afstand) te wijzigen. Het risico ten aanzien van het gebruik van toegangscodes en simkaarten ligt uitsluitend bij Contractant. Toegangscodes en simkaarten zijn uitsluitend persoonlijk en niet overdraagbaar.
2. Contractant staat er voor in dat hij:
  - a. toegangscodes en de simkaart zorgvuldig beschermt tegen verlies, misbruik, onbevoegd gebruik, diefstal en beschadiging;
  - b. leverancier om onmiddellijke blokkering van de toegangscodes en simkaarten verzoekt, indien de toegangscode of simkaart verloren is gegaan door verlies, diefstal of beschadiging, of indien Contractant het vermoeden heeft van misbruik of onbevoegd gebruik van de toegangscode of simkaart. Leverancier stelt het gebruik van de toegangscode of simkaart 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 simkaarten 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 toegangscodes, simkaarten, 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 9.2b.
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 verlenen 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 10 - 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 15.2 bepaalde of indien door of namens Contractant een verzoek op grond van artikel 9.2b 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 11 - 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.
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 aantoont 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 opzeggerecht van Contractant als verwoord in lid 6 van dit artikel is niet van toepassing op tariefverhogingen 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 12 - 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. 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.
4. Indien Contractant betalingen verricht op een wijze die kosten met zich meebrengt voor Leverancier (bijvoorbeeld middels creditcard) is Leverancier gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen.
5. Vergoedingen verschuldigd voor het gebruik van een Content Dienst door Contractant zullen worden betaald via zijn Abonnement.
6. 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.
7. 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.
8. Vooruitbetaalde vaste vergoedingen voor Diensten worden niet door Leverancier gerestitueerd. Over een vooruitbetaling of voorschot is Leverancier geen rente verschuldigd.

### **Artikel 13 - 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 toekomstige 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 14 - 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, toegangscodes, 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 15 - 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 13 en de andere partij instemt met voortzetting.

#### **Artikel 16 - 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, tenzij Contractant bewijst dat Leverancier ten aanzien van die prestaties in verzuim verkeert.
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 15.1 of 15.4:
  - 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, voorzover 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 in verband met overeenkomsten die Leverancier voorafgaand of tijdens de Overeenkomst of het betreffende Abonnement is aangegaan.
4. Buiten de in deze Algemene Voorwaarden genoemde omstandigheden is tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst of Abonnement niet mogelijk.

#### **Artikel 17 - 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. een handelen in strijd met artikel 373c t/m 373e van het Wetboek van Strafrecht door Leverancier, één van zijn werknemers of enig ander persoon die handelt voor of namens Leverancier, tot een bedrag van ten hoogste één miljoen (1.000.000,00) euro per gebeurtenis;
  - e. 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;
  - f. 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;
  - g. andere administratieve fouten dan genoemd onder f, 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, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, immateriële schade, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Contractant en Eindgebruikers, vermindering 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 simkaarten;
  - 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 18 - 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 ontlenuen. 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 clause 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 clause 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 simkaart) 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 19 - Privacy

1. Leverancier heeft de verwerking van Persoons- en Verkeersgegevens aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Leverancier verwerkt Persoons- en Verkeersgegevens van (contactpersonen van) Contractant en Eindgebruikers binnen de kaders van de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de Telecommunicatiewet en de Wet Bescherming Persoonsgegevens, op een wijze en voor de doeleinden zoals nader omschreven in de meest recente versie van het 'Privacy statement' (zie de internetsite van Leverancier). Het Privacy statement is ook kosteloos op te vragen bij Leverancier.
2. Leverancier verwerkt Persoonsgegevens, waaronder Verkeersgegevens, voor de doeleinden: facturatie, debiteurenadministratie, betalingen voor interconnectie en bijzondere toegang, klachtenafhandeling en geschillenbeslechting, verkeersbeheer, informatie aan Contractant over de eigen Verkeersgegevens, informatie aan alarmdiensten en voorkoming, opsporing en bestrijding van fraude en onregelmatigheden. Persoonsgegevens kunnen ook verwerkt worden voor marktonderzoek en verkoopactiviteiten (waaronder het sturen van informatie) met betrekking tot de Diensten en andere diensten van Leverancier, haar Gelieerde Ondernemingen en/of diensten van derden – waaronder ondernemingen die behoren tot de Vodafone groep – die te maken hebben met de Diensten.
3. Sommige Diensten maken gebruik van Locatiegegevens. Met uitzondering van het opstellen van facturen zullen Locatiegegevens betreffende Contractant of diens Eindgebruikers slechts worden verwerkt door Leverancier, waaronder ter beschikking stellen aan derden, indien Contractant (voor zover nodig mede namens zijn Eindgebruikers) daarmee heeft ingestemd, bijvoorbeeld door een Dienst af te nemen die gericht is op de verwerking van Locatiegegevens.
4. Indien uit een door Leverancier uitgevoerd onderzoek het vermoeden volgt dat Contractant of diens Eindgebruikers hinderlijke of kwaadwillige communicatie hebben gericht tegen een abonnee van Leverancier of een andere operator, is het Leverancier toegestaan om het Nummer van Contractant alsmede de naam, het adres en de woonplaats van Contractant te verstrekken aan de getroffen abonnee die daartoe een verzoek heeft ingediend. Leverancier zal Contractant van een dergelijke verstrekking en mogelijk ook van het in te stellen onderzoek op de hoogte stellen.
5. Indien Contractant een dienst van een derde afneemt, waarvoor deze derde dient te beschikken over de Persoonsgegevens, dan is Leverancier niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor schade die ontstaat door verwerking van Persoonsgegevens door deze derde.
6. Leverancier mag Persoonsgegevens van Contractant en diens bestuurders verstrekken aan derden met als doel een beoordeling van de kredietwaardigheid te maken.
7. (Contactpersonen van) Contractant en Eindgebruiker hebben een inzage-, correctie- en verzetsrecht met betrekking tot de van hen verwerkte Persoonsgegevens. Leverancier kan voor een inzage en of het doorvoeren van correcties alsmede voor het behandelen van een verzet kosten in rekening brengen tot het wettelijke maximum.
8. (Contactpersonen van) Contractant en/of Eindgebruiker kunnen bezwaren tegen verwerking van Persoonsgegevens en verzoeken tot inzage, correctie en verzet richten aan Leverancier.
9. Contractant is zich er van bewust dat Leverancier Contractant in het kader van de verkoop van haar producten en diensten middels de bij Leverancier bekende elektronische contactgegevens voor elektronische berichten kan benaderen. Indien Contractant niet benaderd wil worden kan Contractant dit kenbaar maken aan: Vodafone, afdeling Special Services, Postbus 1500, 6201 BM Maastricht.
10. Contractant zal zijn Eindgebruikers vooraf informeren over de verwerking van gegevens als omschreven in dit artikel.

### **Artikel 20 - 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 21 - 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.  
Uiterlijk binnen zes maanden na ontvangst van de inhoudelijke reactie van Leverancier, danwel 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 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 - Simkaart**

1. Leverancier stelt aan Contractant Simkaart 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 simkaart 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
  - 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 van 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.

#### **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.

# Aanvullende voorwaarden Zakelijk

**Voor:** Zakelijke Vodafone Business Basic, Red Business Essential, Red Business, Red Business Super & MultiSim Business abonnementen

## Artikel 1 - Algemeen

- 1.1 Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing op de Vodafone Business Basic, Red Essential, Red, Red Super en MultiSim Business abonnementen en gelden naast de Algemene Voorwaarden Zakelijke Markt (hierna: AVZM), of -in geval u deze overeenkomst aangaat als consument- de Algemene Voorwaarden Consumenten (hierna: AVC) en eventueel andere toepasselijke voorwaarden.
- 1.2 In geval van strijdigheid met andere (algemene) voorwaarden van Vodafone, hebben deze voorwaarden voorrang.
- 1.3 Indien een of meer bepalingen van de AVZM/AVC en/of deze voorwaarden geheel of ten dele in strijd mochten zijn of komen met enige wettelijke bepaling, dan wel nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. In dat geval zullen we datgene zijn overeengekomen, dat het meest overeenstemt met de strekking van de buiten werking gestelde bepalingen.
- 1.4 De Vodafone Business Basic, Red Essential, Red, Red Super en MultiSim Business abonnementen zijn bedoeld om te gebruiken in combinatie met apparatuur die Vodafone in combinatie met deze abonnementen aanbiedt. Contractant is aansprakelijk voor de door Vodafone geleden schade die het gevolg is van gebruik van ongeschikte randapparatuur.
- 1.5 Wanneer Vodafone verwijst naar 'Nederland' wordt daarmee het Nederland gelegen in Europa bedoeld en niet de bijzondere gemeenten, zoals Saba, Sint-Eustatius, Sint-Maarten en eilanden Bonaire, Aruba en Curaçao.

## Artikel 2 - Betekenis Vodafone Business Basic Red Essential, Red, Red Super en MultiSim Business abonnement

- 2.1 Het Vodafone Business Basic abonnement is een abonnement waarmee de contractant in Nederland afhankelijk van het gekozen abonnement of de gekozen extra bundel een vooraf bepaald aantal minuten kan bellen naar reguliere nationale nummers (met uitzondering van onder andere premium-, betaalde servicenummers en beeldbellen) en in Nederland ongelimiteerd sms-berichten kan versturen naar nationale Nederlandse nummers (met uitzondering van onder andere premium-nummers en sms-diensten). Voor onbeperkt bellen en sms'en geldt een fair use policy. De fair use policy bepaalt dat het onbeperkte gebruik redelijk moet zijn en dat misbruik niet is toegestaan. Zie artikel 3 waarin uitgelegd staat wat in ieder geval niet onder redelijk gebruik valt en wanneer in ieder geval sprake van misbruik is.
- 2.2 Het Vodafone Red Essential, Red & Red Super abonnement is een abonnement waarmee de contractant in Nederland ongelimiteerd kan bellen naar reguliere Nederlandse nummers (met uitzondering van onder andere premium-, betaalde service-nummers en beeldbellen) en in Nederland ongelimiteerd sms-berichten kan versturen naar nationale Nederlandse nummers (met uitzondering van onder andere premium-nummers en sms-diensten). Voor specifieke abonnementen wordt tevens zorgeloos bellen en sms binnen de EU- en andere Voordeellanden aangeboden, ook hier is van toepassing dat dit geldt voor bellen of sms-en naar reguliere nummers in dat land of naar Nederland. Bellen of sms-en naar onder andere premiumnummers, beeldbellen, betaalde sms-diensten vallen buiten deze bundel en worden apart in rekening gebracht. Voor dit onbeperkt bellen en sms'en geldt een fair use policy. De fair use policy bepaalt dat het onbeperkte gebruik redelijk dient te zijn en dat misbruik niet is toegestaan. Zie artikel 3 waarin uitgelegd staat wat in ieder geval niet onder redelijk gebruik valt en wanneer in ieder geval sprake van misbruik is. Red Business Super bevat een bundel van 150 minuten voor bellen naar EU-landen. Kijk op [vodafone.nl/zakelijk/mobiel/internationaal/opreis/voordeellanden/](http://vodafone.nl/zakelijk/mobiel/internationaal/opreis/voordeellanden/) voor een overzicht van de Voordeellanden.
- 2.3 De MultiSim Business simkaart is bestemd voor datagebruik op een extra apparaat van de smartphone eindgebruiker, zoals een laptop of tablet, door diezelfde eindgebruiker. Het is toegestaan om maximaal 2 MultiSim Business simkaarten te activeren of aan te vragen per actief Red Business abonnement. Zie ook de MultiSim Business dienstbeschrijving. Bellen en sms'en is niet mogelijk met de MultiSim simkaart. Verbruik en kosten van de MultiSim simkaart komen volledig ten laste van het actieve Red Business abonnement.
- 2.4 Op een aantal abonnementen is het mogelijk de BloX Beperkt internet te activeren. Met deze BloX wordt, na het bereiken van uw bundeltegoed en eventuele extra databundels, de snelheid verlaagd naar max. 64 Kbps (download snelheid) en max. 32 Kbps (upload snelheid). Bepaalde applicaties of functionaliteiten (zoals YouTube en streaming video kijken) is met deze snelheid niet mogelijk. Ook in dat geval geldt dat het gebruik op een normale en redelijke wijze moet gebeuren. In artikel 3 staat uitgelegd wat in ieder geval niet onder redelijk gebruik valt en wanneer in ieder geval sprake van misbruik is.

### Artikel 3 - Redelijk gebruik

- 3.1 Met een aantal abonnementen is het mogelijk om onbeperkt te bellen, sms'en, data en de bundel ook in het buitenland te gebruiken, dit moet wel op een normale en redelijke wijze gebeuren en in de aangegeven landen. Dit is noodzakelijk om overbelasting van het netwerk en daardoor misbruik en overlast voor andere gebruikers te voorkomen. In dit artikel wordt uitgelegd wat je 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 je 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.
- 3.2 Gebruik dat niet als redelijk gebruik wordt aangemerkt is in ieder geval, maar niet uitsluitend:
- Gebruik in combinatie met aan ander apparaat dat niet door Vodafone als geschikt is bevonden dan een mobiele telefoon.
  - Gebruik met meerdere apparaten tegelijk, tenzij anders door Vodafone is aangegeven.
  - Continue of bijna continue gebruik, door langdurige openstaande verbindingen, zoals gebruik als een babyfoon of router.
- 3.3 Er is in ieder geval sprake van misbruik in het geval van:
- Gebruik voor commerciële doeleinden (anders dan voor regulier zakelijk gebruik in het geval van een zakelijk abonnement) zoals het aanbieden van de sms, bel of data mogelijkheden aan derde(n).
  - 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).
  - Gebruik als simbox.
  - Gebruik van één aansluiting door meerdere eindgebruikers.
- 3.4 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 datagebruik en/of de aansluiting in rekening brengen, of de mogelijkheid tot bellen en/of sms'en en/of data tijdelijk of geheel opschorten/beëindigen. Vodafone zal in geval van gebruik dat niet als redelijk wordt aangemerkt slechts 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.

### Artikel 4 - Red Sim Only

Heeft u een Red Sim Only abonnement (aangesloten vanaf 7 april 2014) dan heeft u een Sim Only abonnement met smartphone optie. Wanneer u 2 maanden gebruik heeft gemaakt van uw Red Sim Only abonnement en eventuele openstaande abonnementskosten zijn voldaan, kunt u uw Red Sim Only abonnement vroegtijdig beëindigen en omzetten naar een Vodafone abonnement in combinatie met een toestel. Handig wanneer u tijdelijk wilt profiteren van de voordelige sim only tarieven, totdat de huidige telefoon aan vernieuwing toe is of de nieuwe smartphone uitkomt waar u op wacht.

De volgende voorwaarden zijn van toepassing:

- Omzetten naar een abonnement met toestel mag naar hetzelfde abonnement of hoger.
- Omzetten naar een 1 jarig abonnement met toestel mag alleen indien uw Red Sim Only abonnement ook een initiële looptijd van 1 jaar had.

### Artikel 5 - Vervangende Toestel Service (VTS)

Het Red Business Essential, Red Business en Red Business Super abonnement wordt standaard geleverd met de Vervangende Toestel Service van Vodafone. Door kennis genomen te hebben van deze Aanvullende voorwaarden en deze te hebben geaccepteerd, accepteert de contractant tevens de Aanvullende Voorwaarden van deze Vervangende Toestel Service. De specifieke Aanvullende Voorwaarden van Vervangende Toestel Service zijn de contractant beschikbaar gesteld en tevens terug te vinden op [vodafone.nl/Vodafone/pdf/Vodafone\\_voorwaarden\\_Vervangend\\_toestel\\_service.pdf](http://vodafone.nl/Vodafone/pdf/Vodafone_voorwaarden_Vervangend_toestel_service.pdf)

Indien de contractant expliciet heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van de Vervangende Toestel Service en dit door Vodafone is bevestigd, is dit artikel (artikel 4) niet van toepassing.

