

Algemene Voorwaarden

Consumenten Vodafone Libertel N.V.



Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden Consumenten zijn de begrippen met een hoofdletter als volgt gedefinieerd:

- 1 Aansluiting: elke mogelijkheid door Vodafone aangeboden aan Contractant en/of Eindgebruiker om Telecommunicatiediensten op het Vodafone netwerk te benutten.
- 2 Aanvullende Voorwaarden: de voorwaarden die voor een specifieke Dienst gelden naast deze Algemene Voorwaarden Consumenten.
- 3 Abonnement: elke Overeenkomst met Vodafone voor een afzonderlijke Aansluiting, die periodieke vaste lasten omvat.
- 4 Algemene Voorwaarden Consumenten (AVC): de onderhavige algemene voorwaarden voor de Mobiele Telecommunicatiediensten van Vodafone.
- 5 Beltegoed: het voorafgaand aan gebruik ingekochte en vooruitbetaalde tegoed, uitgedrukt in euro.
- 6 BelVoorraad: de bij een Abonnement standaard ingekochte gebruikstijd, uitgedrukt in minuten en/of seconden of Megabites.
- 7 SMS Voorraad: de bij een Abonnement standaard ingekochte hoeveelheid SMS-berichten.
- 8 Contractant: de (rechts-)persoon, die zich met naam en adres aan Vodafone bekend heeft gemaakt en op basis van deze AVC aanbiedingen ontvangt van en Overeenkomsten sluit met Vodafone.
- 9 Diensten: het geheel van de (Telecommunicatie-)diensten die Vodafone en derden leveren.
- 10 Eindgebruiker: de individuele natuurlijke persoon, die gebruik maakt van het Vodafone netwerk.
- 11 Mobiel Aansluitpunt: het radiozendapparaat dat, met een Vodafone SIM kaart, de verbinding tot stand brengt voor gebruik van het Vodafone netwerk.
- 12 Nummer: (een combinatie van) cijfers, letters of andere symbolen, bestemd voor toegang tot of identificatie van Contractanten en Eindgebruikers, Diensten, Mobiele Aansluitpunten of andere netwerkelementen.
- 13 OPTA: de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit.
- 14 Overeenkomst: elke overeenkomst tussen Vodafone en Contractant op grond waarvan zij een of meer Aansluitingen, Diensten en/of Zaken levert en/of in stand houdt.
- 15 Persoonsgegevens: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- 16 Prijslijst(en): de lijst(en) met tarieven en overige kosten voor Aansluitingen, Diensten en/of Zaken, die Vodafone zelf levert.
- 17 SIM-kaart: de chip, die het mogelijk maakt, in combinatie met een Aansluiting, via het Vodafone netwerk Telecommunicatiediensten af te nemen.
- 18 (Mobiele) Telecommunicatiediensten(en): de Dienst(en) van Vodafone, die spraak- en dataverkeer overdragen of routeren over het Vodafone netwerk en andere telecommunicatie netwerken.
- 19 Verkeersgegevens: alle gegevens voortkomend uit het gebruik van een Aansluiting op het Vodafone netwerk, onder meer betreffende spraak- en/of dataverkeer, zoals plaats, tijdstip en duur van een oproep, Nummer van de opgeroepen aansluiting en – bij doorschakeling – Nummers van doorgeschakelde aansluitingen op het Vodafone netwerk of andere telecommunicatienetwerken.
- 20 Zaken: de door Vodafone geleverde roerende zaken, zoals Mobiele Aansluitpunten, inbouwsets voor in vervoermiddelen, specifieke software pakketten en andere accessoires.
- 21 Vodafone: de merk- en handelsnaam van de naamloze vennootschap Vodafone Libertel N.V., gevestigd te Maastricht, KVK nr. 14052264.
- 22 Vodafone iZI: de pre-paid Aansluiting van Vodafone op het Vodafone netwerk.
- 23 Vodafone netwerk: de infrastructuur van Vodafone voor mobiele telecommunicatie in Nederland.

Artikel 2 Algemene bepalingen

- 1 Op iedere Overeenkomst met Vodafone is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 2 De AVC en/of Aanvullende Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding van en iedere Overeenkomst tussen enerzijds Vodafone en anderzijds Contractant of Eindgebruiker, tenzij de Algemene Voorwaarden Zakelijke Markt van Vodafone van toepassing zijn verklaard.
- 3 Vodafone is de leverancier van de Telecommunicatie Dienst(en) aan Contractant en Eindgebruiker, voorzover die middels het Vodafone netwerk worden geleverd. Indien Contractant of Eindgebruiker (bijvoorbeeld buiten Nederland) tijdelijk en/of gedeeltelijk telecommunicatiediensten afneemt van door middel van een derde c.q. het netwerk van een andere aanbieder van (telecommunicatie-) diensten, dan is Vodafone voor die diensten niet verantwoordelijk noch aansprakelijk.
- 4 Eindgebruiker kan zich slechts tegenover Vodafone beroepen op rechten uit de Overeenkomst, vanaf het moment dat Eindgebruiker zich met naam en adres aan Vodafone bekend heeft gemaakt.
- 5 Het is een natuurkundig gegeven dat bij Mobiele Telecommunicatiediensten de mogelijkheid om een verbinding op te bouwen of in stand te houden en de kwaliteit van de verbinding niet op iedere plaats en op elk moment gelijk of toereikend is. Vodafone spant zich in om het Vodafone netwerk zodanig in te richten, dat de Diensten zo min mogelijk door beperkingen en storingen worden beïnvloed. Vodafone wijst op artikel 15 inzake rechten en aanspraken op vergoeding wegens geleden schade dienaangaande.
- 6 Contractant en Eindgebruiker onderkennen dat Diensten negatief kunnen worden beïnvloed en (tijdelijk) niet beschikbaar kunnen zijn door fysieke factoren (zoals gebouwen, tunnels, bergen, etc.), atmosferische omstandigheden, aanpassingen of onderhoud aan het netwerk van Vodafone of een andere aanbieder van telecommunicatiediensten, storingen in de interconnectie, stoorzenders of andere oorzaken. Vodafone spant zich in binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid deze beperkingen tot het uiterste te beperken.

7 Indien gedurende de looptijd van een Overeenkomst door Vodafone nieuwe Diensten beschikbaar worden gesteld en/of tarieven worden gewijzigd, dan blijven deze AVC onverkort van toepassing, tenzij deze zelf worden gewijzigd of daarvan in Aanvullende Voorwaarden wordt afgeweken.

- 8 De AVC en de tarieven mogen door Vodafone eenzijdig worden gewijzigd, ook ten aanzien van bestaande Overeenkomsten. Bij een wijziging van AVC of tarieven mag Contractant de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de datum van de inwerkingtreding van de bekendgemaakte wijziging. De opzegging dient binnen dertig dagen na publieke bekendmaking ontvangen te zijn. Partijen zijn elkaar daardoor geen andere vergoeding of compensatie verschuldigd, dan de openstaande betalingsverplichtingen.
- 9 Indien een of meer van deze voorwaarden geheel of ten dele in strijd mochten zijn of komen met enige wettelijke bepaling, dan blijven nochtans deze voorwaarden voor het overige onverminderd van kracht. Partijen worden alsdan geacht datgene te zijn overeengekomen, dat het meest overeenstemt met de strekking van de buiten werking gestelde bepaling.

Artikel 3 Totstandkoming van de Overeenkomst

- 1 Een Overeenkomst met Vodafone komt op grond van deze AVC tot stand, nadat een aanvraag daartoe middels een contract-/aanvraagformulier door Vodafone wordt aanvaard, of nadat Contractant of Eindgebruiker met de Aansluiting voor de eerste maal van het Vodafone netwerk gebruik maakt.
- 2 De aanvrager dient het contract-/aanvraagformulier volledig en naar waarheid in te vullen. De aanvrager dient zich op verzoek van Vodafone, of een namens Vodafone handelend agent, te legitimeren op de daartoe aangegeven manier. De aanvrager dient ter beoordeling van de aanvraag door Vodafone relevant geachte bescheiden over te leggen.
- 3 Indien een aanvrager zich laat vertegenwoordigen, zal de vertegenwoordiger moeten aantonen hiertoe bevoegd te zijn en zich afzonderlijk moeten legitimeren, indien mogelijk door middel van een actueel uittreksel uit het Handelsregister.
- 4 De bepalingen betreffende overeenkomsten op afstand (art 7: 46a ev BW) zijn van toepassing, indien een Overeenkomst tot stand komt door gebruik van telecommunicatie of internet toepassingen. De eerste factuur geldt tevens als opdrachtbevestiging van de Overeenkomst.
- 5 Indien Contractant op elektronische wijze een Overeenkomst aangaat of een Dienst afneemt, dan is Vodafone niet aansprakelijk voor misbruik van de aan Contractant ter beschikking staande (unieke) toegangscode(s).
- 6 Vodafone mag een aanvraag afwijzen, indien Vodafone gerede twijfel heeft en/of informatie heeft over geringe kredietwaardigheid van of slecht betalingsgedrag jegens Vodafone of derden. Vodafone mag zich hierover laten informeren door derden, daaronder begrepen het Bureau KredietRegistratie (BKR). Vodafone zal een afwijzing van een aanvraag alleen toelichten op schriftelijk verzoek aan Vodafone, afdeling Credit Assessment, Postbus 1500, 6201 BM Maastricht.

Artikel 4 In dienst stellen Aansluitingen en Diensten

- 1 Na of bij de totstandkoming van een Overeenkomst zal Vodafone zo spoedig mogelijk zorgen voor het in dienst stellen van de Aansluiting en het leveren van de overeengekomen Diensten.
- 2 Indien vooruitlopend op de aanvaarding door Vodafone (art 3 lid 1) de Aansluiting in dienst wordt gesteld, geldt deze indienststelling als voorwaardelijke acceptatie. Vodafone is gerechtigd een Overeenkomst alsnog te beëindigen, indien zich één of meer van de omstandigheden als bedoeld in artikel 3 lid 6 voordoen. Vodafone kan de aanvrager voorwaarden stellen waaraan binnen een daarbij te stellen termijn moet worden voldaan, om alsnog te worden geaccepteerd.

Artikel 5 Duur van de Overeenkomst en beëindiging

- 1 Elk Abonnement wordt door Contractant aangegaan voor tenminste twaalf maanden vanaf de datum van ondertekening van het contract-/aanvraagformulier of de datum van elektronische bestelling van de Aansluiting. Na twaalf maanden wordt deze Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd, tenzij Contractant op enig moment schriftelijk een nieuwe minimum termijn overeenkomt.
- 2 Tussentijdse beëindiging gedurende een Overeenkomst voor bepaalde tijd is slechts mogelijk bij overlijden van Contractant of in de omstandigheden genoemd in lid 7 en 8 van dit artikel, onverminderd de verplichtingen uit de Wet Koop op Afstand (art 7: 46a ev BW).
- 3 Beëindiging van elke Overeenkomst kan alleen met inachtneming van een wederzijdse opzegtermijn van tenminste drie maanden.
- 4 De opzegging en beëindiging van een Overeenkomst door Contractant kan alleen door middel van een (aangetekende) brief aan Vodafone, afdeling Retention Admin, Postbus 3500, 6401 CA Heerlen.
- 5 Op basis van een Overeenkomst voor Vodafone iZI levert Vodafone de Diensten voor onbepaalde tijd, zolang Contractant of Eindgebruiker een Beltegoed aanhoudt en lid Beltegoed tenminste elke 365 dagen aanvult, de zogenaamde geldigheidsduur. Indien aan deze voorwaarde gedurende 90 dagen niet meer wordt voldaan, mag Vodafone de Overeenkomst beëindigen zonder opzegging, tenzij het Beltegoed in die periode alsnog wordt aangevuld. In deze periode kan Vodafone iZI nog beperkt worden gebruikt, zoals voor het bellen van de hulpdienst 112 en de Vodafone iZI Infolijn 555. Vodafone mag de lengte van deze geldigheidsduur aanpassen. Beltegoed dat na de geldigheidsduur reesteert, blijft tot het einde van de Overeenkomst geblokkeerd en vervalt geheel, indien het Beltegoed niet wordt aangevuld.
- 6 Een Overeenkomst voor Vodafone iZI eindigt en Beltegoed vervalt, naast de omstandigheid in lid 5 eveneens, zodra het Nummer op verzoek naar een andere aanbieder is geporteerd.
- 7 Partijen kunnen een Overeenkomst te allen tijde ontbinden met behoud van recht op vervangende schadevergoeding, indien de andere partij in de nakoming van één of meer van de overeengekomen verplichtingen tekort

schiet, voor zover dit tekortschieten het ontbinden rechtvaardigt. Indien nakoming nog redelijkerwijs mogelijk moet worden geacht, zal een in gebreke stelling moeten plaatsvinden.

8 Ontbinding van een Overeenkomst tussen partijen is zonder in gebreke stelling mogelijk in geval van faillissement, (voorlopige) surseance van betaling of een verzoek tot schuldsanering, tenzij de curator of bewindvoerder kiest voor voortzetting van de Overeenkomst en daarbij onverwijld voldoende zekerheid wordt gesteld overeenkomstig artikel 9. Bij beëindiging van iedere Overeenkomst zijn alle vaste kosten van de resterende bepaalde tijd direct opeisbaar.

Artikel 6 Tarieven

- 1 De tarieven voor de geleverde Diensten en/of Zaken zijn aan Vodafone verschuldigd volgens de meest recent bekendgemaakte Prijslijst(en). Over de te betalen tarieven worden BTW en andere van overheidswege opgelegde heffingen berekend.
- 2 De Prijslijst(en) met de actuele tarieven zijn opvraagbaar op telefoonnummer 0800 - 0560 of 117 of (Vodafone iZI Infolijn) 555, www.vodafone.nl en Vodafone, afdeling Customer Admin, Antwoordnummer 4200, 6400 VC Heerlen en verkrijgbaar bij verkooppunten van Vodafone.
- 3 De tarieven bestaan uit eenmalig verschuldigde kosten, maandelijks of anderszins periodieke vaste kosten voor Diensten van Vodafone en kosten of toeslagen die in rekening worden gebracht voor het gebruik van Diensten en zaken van derden, daaronder mede begrepen diensten van andere aanbieders van mobiele telecommunicatiediensten.
- 4 Indien (tijdelijk) gebruik wordt gemaakt van een netwerk van een andere aanbieder van mobiele telecommunicatie, hetgeen voornamelijk buiten Nederland zal plaatsvinden, dan zal Contractant of Eindgebruiker alle (aanvullende) kosten en toeslagen, die daarmee gepaard gaan, aan Vodafone verschuldigd zijn. Hiertoe behoren ook de kosten van het accepteren of automatisch doorverbinden van een oproep, terwijl Contractant of Eindgebruiker zich buiten het bereik van het Vodafone netwerk bevindt.
- 5 Beltegoed, Belvoorraad en SMS Voorraad kunnen alleen worden gebruikt voor de Diensten van Vodafone en derden, die daartoe uitdrukkelijk door Vodafone zijn aangewezen. Deze aanwijzingen kunnen door Vodafone worden gewijzigd.

Artikel 7 Betaling

- 1 Alle tarieven zijn verschuldigd vanaf het moment van aangaan van een Overeenkomst.
- 2 Contractant verleent Vodafone bij een Overeenkomst voor een Abonnement een machtiging tot automatische betaling.
- 3 Indien tarieven niet voorafgaand aan het leveren van een Dienst worden betaald, brengt Vodafone de verschuldigde kosten en toeslagen in beginsel maandelijks middels een factuur bij Contractant in rekening. Indien zich naar het oordeel van Vodafone bijzondere omstandigheden voordoen, zoals de (tijdelijke) omvang van het (al dan niet rechtmatig) gebruik van de Aansluiting, mag zij tussentijdse facturen verzenden.
- 4 Betaling zal altijd moeten plaats te vinden binnen veertien dagen vanaf de datum van de factuur.
- 5 Vragen over en bezwaren tegen in rekening gebrachte kosten en toeslagen voor Diensten van Vodafone moeten binnen veertien dagen na de datum van de factuur kenbaar worden gemaakt aan telefoon (045) 560 75 55, of schriftelijk aan Vodafone, afdeling SAD, Postbus 3500, 6401 CA Heerlen. Vodafone zal geen beroep op overschrijding van deze termijn doen, indien de bezwaren redelijkerwijs niet binnen deze termijn kenbaar konden zijn. Het indienen van een bezwaar zal de betalingsverplichting voor geleverde Diensten nooit kunnen opschorten. Verrekening van onverschuldigde betaling is alleen mogelijk met toestemming van Vodafone.
- 6 Ondermeer in geval van "m-payment" dienen vragen over en bezwaren tegen op de factuur van Vodafone in rekening gebrachte kosten en toeslagen voor diensten en zaken door derden bij de desbetreffende leverancier te worden ingediend.
- 7 Vodafone mag de kosten van onderzoek wegens de bezwaren op een factuur in rekening brengen, indien Contractant bij herhaling ten onrechte bezwaren heeft ingediend tegen facturen, en indien Vodafone deze kosten tevoren kenbaar heeft gemaakt en de bezwaren gehandhaafd blijven.
- 8 Vodafone mag naast de verschuldigde betaling aanvullende (administratie-)kosten in rekening brengen tot maximaal 25 euro exclusief BTW per gebeurtenis, indien een afgegeven machtiging tot automatische betaling wordt getrokken, of bij de uitoefening van de machtiging onvoldoende saldo aanwezig blijkt te zijn, of anderszins een geïncasseerde betaling door de bank wordt gestorneerd.

Artikel 8 Niet tijdige betaling

- 1 Indien Vodafone de verschuldigde betaling niet binnen de termijn genoemd in artikel 7 lid 4 heeft ontvangen, is Contractant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Vanaf datzelfde moment mag Vodafone wettelijke rente en de werkelijk gemaakte incassokosten (volgens het algemeen erkende duurwaarde(tarief) in rekening brengen. De buitengerechtigde incassokosten bedragen tenminste 120 euro.
- 2 Vodafone mag tot tijdelijke opschorting van het leveren van Diensten of definitieve buitengebruikstelling van de Aansluiting en ontbinding van een Overeenkomst overgaan, nadat Vodafone Contractant een hiertoe gerichte herinnering heeft verzonden en ondanks de nader genoemde termijn niet aan de betalingsverplichting of andere aanwijzing heeft voldaan.

Artikel 9 Zekerheidsstelling

- 1 Vodafone mag te allen tijde, getel of haar bekende feiten en omstandigheden om haar moverende redenen, daaronder begrepen een (tijdelijk) bovengemiddeld gebruik van de Aansluiting door Contractant of Eind-

gebruiker, verzoeken dat binnen een door haar gestelde termijn vooruitbetaling of (aanvullende) zekerheid in de vorm van een voorschot, borgsom of een bankgarantie wordt verstrekt.

2 De omvang van de in lid 1 bedoelde vooruitbetaling of de verstrekken zekerheid zal een bedrag betreffen van hetgeen Contractant in redelijkheid gedurende zes maanden in totaal verschuldigd zal worden.

3 Indien Vodafone een borgsom langer dan zes maanden onder zich houdt, zal daarna de wettelijke rente worden vergoed.

Artikel 10 SIM-kaart

1 Vodafone stelt aan Contractant of Eindgebruiker per Aansluiting eenmalig één SIM-kaart ter beschikking, alsmede de daarbij behorende beveiligingscodes.

2 Vodafone blijft in allen tijde eigenaar van de SIM-kaart.

3 Contractant en Eindgebruiker dienen de SIM-kaart zorgvuldig te beschermen tegen verlies, misbruik, diefstal of beschadiging. Ter voorkoming van onbevoegd gebruik adviseert Vodafone aan Contractant en Eindgebruiker de beveiligingscodes, de zogenaamde PIN- en PUK-codes, die hem ter beschikking staan, zoveel mogelijk geheim te houden, gescheiden te bewaren en verstandig te gebruiken.

4 Indien de SIM-kaart verloren is gegaan door verlies, diefstal of beschadiging, of indien Contractant of Eindgebruiker het vermoeden heeft van misbruik van de SIM-kaart, dan kan Vodafone om een onmiddellijke blokkering van de SIM-kaart worden verzocht aan Vodafone op telefoonnummer 06 54500100. Vodafone stelt het gebruik van de SIM-kaart na een verzoek terstond buiten werking, tenzij het voor Vodafone zonder twijfel duidelijk is, dat van deze mogelijkheid te blokkeren misbruik wordt gemaakt.

5 Alle kosten van gebruik en misbruik van de SIM-kaart komen geheel voor rekening en risico van Contractant of Eindgebruiker tot het moment van melding aan Vodafone op de wijze genoemd in lid 4.

6 Tot beëindiging van een Overeenkomst blijven de vaste periodieke kosten en toeslagen, alsmede de kosten voor deblokkering of het verstrekken van een nieuwe SIM-kaart door Contractant of Eindgebruiker verschuldigd.

7 Indien Contractant of Eindgebruiker een Zaak heeft ontvangen waarop Vodafone een zogenaamde "SIM-Lock" heeft geplaatst, dan kan deze blokkering binnen 12 maanden na aanvang van een Overeenkomst worden opgeheven na een aanvullende betaling aan Vodafone.

8 Vodafone mag aan Contractant of Eindgebruiker ten behoeve van voortzetting van de levering van Diensten aanwijzingen geven teneinde de SIM-kaart in te ruilen, indien daar naar het oordeel van Vodafone (technische) gronden voor zijn.

9 Contractant of Eindgebruiker dienen de SIM-kaart na beëindiging van een Overeenkomst of het niet langer afnemen van de Diensten aan Vodafone terug te geven, of na schriftelijke aanwijzing van Vodafone te vernietigen.

Artikel 11 Nummers

1 Vodafone stelt aan Contractant of Eindgebruiker voor het gebruik van de Aansluiting een of meer Nummers ter beschikking, die door de OPTA aan Vodafone zijn toegekend.

2 Indien Contractant of Eindgebruiker reeds één of meer Nummers in gebruik heeft, kan hij alleen bij het aangaan van een Overeenkomst een verzoek aan Vodafone indienen tot behoud van dat nummer. Vodafone zal het verzoek tot uitvoering brengen, indien en zolang de (oude) overeenkomst met een aanbieder van mobiele telecommunicatiediensten kan en mag worden beëindigd en die aanbieder Vodafone tot nummerbehoud in staat stelt.

3 Contractant of Eindgebruiker zal ter uitvoering van een verzoek tot nummerbehoud de aanwijzingen van Vodafone opvolgen. Vodafone mag een eenmalige vergoeding vragen voor het effectueren van het verzoek tot nummerbehoud.

4 Contractant of Eindgebruiker hebben jegens Vodafone bij aanvang en einde van een Overeenkomst in beginsel, anders dan middels nummerbehoud, geen rechten op een of meer bepaalde Nummers.

5 Vodafone mag een of meer reeds verstrekte Nummers wijzigen, indien de OPTA een wijziging in het nationaal nummerplan of de nummertoekenning oplegt, alsmede wijzigingen in de Diensten of het Vodafone netwerk, of andere dringende redenen, dit noodzakelijk maken.

6 Vodafone zal een nummerwijziging niet eerder doorvoeren dan drie maanden nadat de wijziging aan Contractant of Eindgebruiker bekend is gemaakt, tenzij een versnelde wijziging zulks redelijkerwijs noodzakelijk maakt. Vodafone is in deze omstandigheden niet aansprakelijk voor de schade, die voortvloeit uit een wijziging van een of meer Nummers.

Artikel 12 Buiten gebruikstelling van de Aansluiting

1 Vodafone mag het leveren van een of meer Diensten op een Aansluiting (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk blokkeren of buiten gebruik stellen, indien:

- door of namens Contractant of Eindgebruiker een verzoek overeenkomstig artikel 10 lid 4 wordt gedaan en Vodafone uit de haar bekende omstandigheden geen grond heeft om het verzoek te weigeren;
- Contractant of Eindgebruiker een verplichting uit een Overeenkomst met Vodafone niet nakomt;

3. Vodafone constateert dat in een beperkte periode een bovengemiddeld gebruik van de Aansluiting wordt gemaakt met daarmee gepaard gaande hoge kosten en Contractant niet onmiddellijk op verzoek van Vodafone tot betaling of het stellen van zekerheid overeenkomstig artikel 9 overgaat.

2 Vodafone gaat alleen op persoonlijk schriftelijk verzoek van Contractant tot herstel van de dienstverlening over, nadat Contractant en/of Eindgebruiker binnen een door Vodafone gestelde termijn de openstaande verplichtingen volledig is nagekomen. Vodafone mag voor het opnieuw in dienst stellen van de Aansluiting heraanluitkosten in rekening brengen.

3 Gedurende de termijn van (tijdelijke) buiten gebruikstelling van de Aansluiting blijft Contractant verplicht tot betaling van de vaste periodieke kosten en toeslagen voor de duur van een Overeenkomst.

Artikel 13 Persoons- en Verkeersgegevens

1 Vodafone verwerkt de Persoonsgegevens en Verkeersgegevens van Contractant en Eindgebruiker overeenkomstig het vastgestelde bij of krachtens de Telecommunicatiewet (TW) en de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Vodafone verwerkt de gegevens niet (verder) en bewaart deze niet

langer dan voor de doeleinden zoals deze in dit artikel zijn omschreven. Een nadere toelichting wordt gegeven in het "Privacystatement" van Vodafone (zie www.vodafone.nl). Dit Privacystatement is kosteloos op te vragen bij Vodafone, afD Customer Admin, Antwoordnummer 4200, 6400 VC Heerlen.

2 Vodafone verwerkt met inachtneming van artikel 11 TW, alsmede de WBP, Persoonsgegevens en niet-geanonimiseerde Verkeersgegevens, voor de doeleinden: facturering, debiteuren-administratie, betalingen voor interconnectie en bijzondere toegang, berekening en beslissing van geschillen, verkeersbeheer, informatie aan Contractant en Eindgebruiker over de eigen Verkeersgegevens, informatie aan alarmdiensten en voorkoming van fraude.

3 Vodafone verwerkt de Persoonsgegevens en niet-geanonimiseerde Verkeersgegevens van Contractant en Eindgebruiker in verband met de eigen bedrijfsuitvoering voor de doeleinden: marktonderzoek naar, verlenen van informatie over en verkoop-activiteiten met betrekking tot eigen Telecommunicatiediensten, tenzij Contractant of Eindgebruiker schriftelijk kenbaar heeft gemaakt hiertegen bezwaar te hebben.

4 Vodafone kan Persoonsgegevens van Contractant en Eindgebruiker gebruiken voor eigen direct-marketing doeleinden alsmede het verstrekken aan derden (waaronder in ieder geval ondernemingen binnen de Vodafone groep) ten behoeve van papieren of elektronische algemeen beschikbare telefoongidsen of nummerinformatiediensten en voor commerciële, charitatieve en ideële doeleinden, tenzij Contractant of Eindgebruiker schriftelijk kenbaar heeft gemaakt tegen één of meer van deze doelen bezwaar te hebben.

5 Indien Contractant of Eindgebruiker een dienst van een derde afneemt, waarvoor deze derde dient te beschikken over de Persoonsgegevens en/of niet-geanonimiseerde Verkeersgegevens, dan is Vodafone niet aansprakelijk voor schade die door verwerking van deze Persoonsgegevens en niet-geanonimiseerde Verkeersgegevens door deze derde ontstaat.

6 Vodafone meldt elke Overeenkomst bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) te Tiel. BKR verwerkt deze gegevens in de centrale kredietregistratie ten behoeve van het voorkomen van over-kreditering van kredietnemers en het beperken van kredietrisico's voor kredietgevers, alsmede ten behoeve van het leveren van een bijdrage aan het voorkomen van problematische schuldsituaties.

De gegevens kunnen alleen worden verstrekt aan de betrokkene en aan de bij BKR aangesloten instellingen ten behoeve van voornoemde doelstellingen. Vodafone heeft de verplichting op zich genomen een achterstand van meer dan 60 dagen te melden bij BKR. Daarnaast mag Vodafone Persoonsgegevens van Contractant verstrekken aan derden met als doel een beoordeling van de kredietwaardigheid te maken, indien Contractant zijn (betalings)verplichtingen niet nakomt.

7 Contractant en Eindgebruiker hebben een inzage-, correctie- en verzetrecht met betrekking tot de van hen verwerkte Persoonsgegevens. Vodafone kan voor het gebruik van deze rechten maximaal 10 euro kosten in rekening brengen.

8 In het kader van de Dienst Nummerweergave wordt:

- aan iedere oproepende Eindgebruiker de mogelijkheid geboden om kosteloos de verstrekking van het nummer van het oproepende aansluitpunt te blokkeren;
- aan iedere opgeroepen Eindgebruiker de mogelijkheid geboden om:
 - kosteloos de verstrekking van het nummer van het oproepende aansluitpunt te verhinderen;
 - oproepen waarbij de verstrekking van het nummer van het oproepende aansluitpunt is geblokkeerd te weigeren;
 - kosteloos de verstrekking van het nummer van het opgeroepen aansluitpunt aan de oproepende aansluitpunt te blokkeren.

9 In het kader van de dienst Nota afscherming wordt het Nummer van Contractant of Eindgebruiker vermeld op de factuur van de oproepende Eindgebruiker.

10 Gewenste wijzigingen in de standaardinstellingen voor de Dienst Nummerweergave en Nota-afscherming kunnen door gebruik van telefoonnummer 444 worden aangebracht.

11 Onverminderd het bepaalde in lid 8 verstrekt Vodafone in overeenstemming met de TW het nummer en bijbehorende Persoonsgegevens aan beheerders van een alarmnummer voor publieke diensten en bij of krachtens de bepalingen in het Wetboek van Strafvordering aan Politie en Justitie.

12 Contractant en/of Eindgebruiker kunnen de bezwaren tegen verwerking van Persoonsgegevens overeenkomstig lid 3 en 4 van dit artikel en voor de verzoeken tot inzage, correctie en verzet overeenkomstig lid 7 van dit artikel richten aan: Vodafone, afdeling Customer Admin, Antwoordnummer 4200, 6400 VC Heerlen.

Artikel 14 Verplichtingen Contractant en Eindgebruiker

1 Contractant en Eindgebruiker staan in voor het normaal gebruik van de Aansluiting(en) voor het afnemen van Diensten van Vodafone en derden, zoals deze aanbieders dat naar redelijke maatstaven hebben bedoeld en beogen. Contractant en Eindgebruiker zijn hoofdelijk aansprakelijk voor alle schade die ontstaat door onrechtmatig gebruik van de Diensten en de Aansluiting.

2 Contractant en Eindgebruiker laten na, noch stellen anderen in staat, de Aansluiting(en) of Diensten aan te wenden voor een ander gebruik(-spatroom) en doel, dan Vodafone daarmee beoogt, door welke wijze ook, daaronder mede begrepen het "plagen", "spammen", of anderszins lastig vallen, het op grote schaal tot stand (doen) brengen van verbindingen met koopnummers (090x-nummers), het plegen van strafbare feiten en het onrechtmatig verwijderen van de "SIM-Lock".

3 Contractant en Eindgebruiker laten na Zaken aan te wenden voor het gebruik van de Aansluiting op het Vodafone netwerk, of netwerken van andere aanbieders van telecommunicatiediensten, die niet voldoen aan de daartoe gestelde wettelijke eisen.

4 Indien Vodafone aan Contractant of Eindgebruiker aanwijzingen geeft, in verband met ondervonden hinder of schade door het gebruik van de Aansluiting, of van daarvoor gebruikte Zaken, dan dient Contractant of Eindgebruiker deze op te volgen. De eigen schade als gevolg van de noodzaak tot een dergelijke aanwijzing komt voor rekening van Contractant of Eindgebruiker. Vodafone mag in redelijkheid, indien zij dit noodzakelijk acht, de Aansluiting of de Dienstverlening (tijdelijk en/of gedeeltelijk) buiten werking stellen.

5 Contractant mag zijn rechten en verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst niet zonder schriftelijke toestemming van Vodafone aan een derde overdragen. Vodafone mag aan een overdracht naar redelijkheid voorwaarden verbinden.

6 Contractant en Eindgebruiker vrijwaren Vodafone en haar dochterondernemingen tegen alle aanspraken op vergoedingen van schade, die derden op enigerlei wijze zouden kunnen instellen op grond van schending van de verplichtingen uit een Overeenkomst.

7 Contractant en Eindgebruiker zullen wijzigingen van adres en andere Persoonsgegevens uiterlijk veertien dagen voor ingang van de wijziging melden aan Vodafone, afdeling Customer Admin, Postbus 3500, 6401 CA Heerlen. Alle schade, die voortvloeit uit te late melding van adreswijzigingen, komt geheel voor rekening en risico van Contractant of Eindgebruiker.

Artikel 15 Aansprakelijkheid

1 Vodafone is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de toestandkoming of uitvoering van een Overeenkomst, tenzij in dit artikel anders is bepaald.

2 Vodafone is alleen aansprakelijk voor directe schade, ontstaan door een haar toerekenbare tekortkoming in de navolgende omstandigheden en tot ten hoogste de daarbij genoemde bedragen:

- schade ten gevolge van dood of lichamelijke letsel, tot een bedrag van ten hoogste één miljoen euro per gebeurtenis;
- schade ten gevolge van beschadiging van zaken van Contractant, verband houdende met de uitvoering van de Overeenkomst door Vodafone, tot ten hoogste vierhonderdvijftig duizend euro per gebeurtenis en ten hoogste twee miljoen euro per jaar;
- schade ten gevolge van een handelen in strijd met artikel 374, 374 bis en 375 van het Wetboek van Strafrecht, tot een bedrag van ten hoogste één miljoen euro per gebeurtenis;
- schade ten gevolge van het onjuist verwerken van gegevens van Contractant, zoals deze aan Vodafone bekend zijn gemaakt, tot een bedrag van ten hoogste tweeduizendvijfhonderd euro per benadeelde en tot ten hoogste één miljoen euro per gebeurtenis;

5. schade ten gevolge van andere administratieve fouten dan genoemd onder d., daaronder begrepen het (tijdelijk) buiten werking stellen van de Aansluiting van Contractant door Vodafone, zonder dat daartoe een aantoonbare grond was, tot een bedrag van ten hoogste duizend euro per Aansluiting en tot ten hoogste tweehonderd duizend euro per gebeurtenis.

3 Schade als gevolg van omstandigheden genoemd in artikel 2, lid 5 en 6, komt niet voor vergoeding in aanmerking en leidt niet tot een recht op verlaging van de tarieven voor de Diensten.

4 Tekortkomingen in enigerlei vorm in de dienstverlening van derden, zoals andere aanbieders van telecommunicatiediensten, of informatiediensten middels telecommunicatie, zijn niet aan Vodafone of haar dochterondernemingen toerekenbaar.

5 Indien ten gevolge van een zelfde omstandigheid of gebeurtenis meer dan één vordering ontstaat voor Contractant(en) en Eindgebruiker(s) en de gezamenlijke vorderingen overstijgen de in dit artikel aangegeven maximale vergoeding, dan worden de vorderingen naar evenredigheid van omvang toegekend en voldaan.

6 Contractant en/of Eindgebruiker dienen Vodafone, afdeling SAD, Postbus 3500, 6401 CA Heerlen, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan van een schade, schriftelijk op de hoogte te stellen van de opgetreden schade. Vodafone behoeft schade die niet binnen deze termijn is gemeld niet te vergoeden, tenzij Contractant c.q. Eindgebruiker aannemelijk maakt dat de schade in redelijkheid niet eerder had kunnen en behoren te worden gemeld.

7 Vodafone zal zich niet beroepen op beperking van de aansprakelijkheid zoals aangegeven in lid twee tot en met zes van dit artikel, indien zij schade heeft veroorzaakt door opzet, door roekeloosheid of met de wetenschap dat de schade zou ontstaan.

Artikel 16 Klachten en Geschillen

1 Contractanten en Eindgebruikers dienen klachten of geschillen altijd in eerste instantie schriftelijk in te dienen bij Vodafone, afdeling SAD, Postbus 3500, 6401 CA Heerlen, met vermelding van het Nummer van de Aansluiting.

2 Vodafone moet de klacht binnen dertig dagen met een schriftelijke reactie inhoudelijk beantwoorden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Vodafone aan de klager binnen deze termijn kenbaar maken binnen welke termijn de klacht alsnog inhoudelijk zal worden beantwoord.

3 Alleen klagers/consumenten, die de Aansluiting niet uitsluitend voor de uitoefening van zijn bedrijf of beroep gebruiken, kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, Surinamestraat 24, 2585 GJ Den Haag. De Geschillencommissie stelt als voorwaarde dat de klacht eerst schriftelijk is ingediend bij Vodafone.

4 Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van Vodafone, danwel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in lid 2 had moeten worden gereageerd, kan de klager het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie.

5 Contractant en Eindgebruiker kunnen een geschil ook voorleggen aan de bevoegde burgerlijke rechter of de Geschillencommissie. Vodafone is aan deze keuze gebonden. Indien Vodafone een geschil aan de Geschillencommissie wil voorleggen, moet Contractant of Eindgebruiker zich binnen vijf weken uitspreken of deze op een schriftelijk verzoek daartoe daarmee akkoord gaat. Vodafone zal daarbij te kennen geven dat indien de Contractant of Eindgebruiker niet tijdig reageert het geschil aan de gewone rechter wordt voorgelegd.

6 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement, dat bij haar opvraagbaar is. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

Versie januari 2002