

ARTIKEL 1 DEFINITIES

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 **Algemene voorwaarden:** deze algemene voorwaarden van Vodafone voor het verrichten van Diensten.
- 1.2 **Consument:** een natuurlijke persoon die gebruik maakt van of verzoekt om een dienst voor andere dan bedrijfs- of beroepsdoelstellingen.
- 1.3 **Dienst:** gewoonlijk tegen vergoeding aangeboden dienst, waaronder internettoegang, die beschikbaar is voor de Consument en die geheel of hoofdzakelijk bestaat uit het overbrengen van signalen via communicatienetwerken en het al dan niet leveren van zaken alsmede alle daarmee verband houdende zaken, hardware, software en diensten.
- 1.4 **Fair Use Policy:** de fair use policy vermeld op www.vodafone.nl.
- 1.5 **Geschillencommissie:** Voor geschillen betreffende elektronische communicatiediensten: de bevoegde rechter. Voor geschillen betreffende VoIP: de Geschillencommissie Telecommunicatie.
- 1.6 **Overeenkomst:** de Overeenkomst gesloten tussen de Consument en Vodafone waarin wordt verwezen naar de Algemene voorwaarden.
- 1.7 **Vodafone:** de besloten vennootschap Vodafone Libertel B.V., gevestigd aan de Avenue Ceramique 3000, 6221 KX Maastricht, KvK nr. 14052264, BTW nr. NL80075133B01.
- 1.8 **VoIP:** Voice over IP, ofwel belven over de geleverde internet-verbinding

ARTIKEL 2 HET AANBOD EN ELEKTRONISCH COMMUNICATIE

- 2.1 Vodafone brengt haar aanbod uitsluitend schriftelijk of elektronisch uit.
- 2.2 Het aanbod is vrijblijvend en bevat een voor de Consument voldoende gespecificeerde omschrijving van de Dienst, de eenmalige en periodieke tarieven en van de voorwaarden waaronder deze worden verricht.
- 2.3 Het aanbod bevat een omschrijving van de stappen die nodig zijn alvorens de Dienst kan worden verricht alsmede een vermelding van de kosten van de daartoe benodigde werkzaamheden.
- 2.4 Iedere communicatie tussen Vodafone en de Consument kan elektronisch geschieden, behoudens voor zover in de Overeenkomst anders is bepaald. De door Vodafone opgeslagen versie van de betreffende communicatie geldt als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door de Consument.

ARTIKEL 3 TOTSTANDKOMEN VAN DE OVEREENKOMST

- 3.1 De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de Consument en door acceptatie daarvan door Vodafone. De Algemene voorwaarden maken integraal deel uit van de Overeenkomst. Indien bij de Dienst software en handleidingen van Vodafone worden verstrekt, verkrijgt de Consument een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet voor sublicentie vatbaar recht die software en handleidingen tijdens de duur van de Overeenkomst te gebruiken in verband met het normale en door Vodafone beoogde gebruik van de Dienst. Indien bij de Dienst software of handleidingen van een derde wordt verstrekt sluit de Consument door gebruik te maken van die software met de betreffende derde een licentieovereenkomst volgens de licentievoorwaarden van die derde. Als de licentievoorwaarden van die derde niet gelden, sluit de Consument door gebruik te maken van die software of handleidingen een licentieovereenkomst met de derde volgens de voorwaarden opgenomen in de eerste volzin van dit artikel 3.1.

- 3.2 De Consument garandeert dat hij in verband met het aangaan en tijdens de uitvoering van de Overeenkomst alle door Vodafone gevraagde informatie volledig en naar waarheid heeft verstrekt en dat, voorzover hem om informatie uit een legitimatiebewijs wordt gevraagd, dit legitimatiebewijs geldig is en op hem betrekking heeft.

- 3.3 Vodafone is te allen tijde gerechtigd een aanbod door de Consument af te wijzen, onder andere als:
 - a. technische redenen aansluiting op de Diensten beletten;
 - b. de Consument niet voldoet aan de eisen met betrekking tot verstreking van benodigde gegevens en identificatie;
 - c. de Consument handelingsonbekwaam is;
 - d. Vodafone gereede twijfel heeft of informatie heeft over geringe kredietwaardigheid van of slecht betalingsgedrag jegens Vodafone of derden. Vodafone mag zich hierover laten informeren door derden (waaronder de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) en de Stichting Preventiel) en de Overeenkomst bij het BKR en de Stichting Preventiel melden;
 - e. Vodafone gereede twijfel heeft of de Consument de Dienst zal afnemen conform de Overeenkomst en/of het normale gebruik waarop de geldende tarieven zijn afgestemd.

- 3.4 Vodafone stuurt een schriftelijke of elektronische bevestiging van de acceptatie aan de Consument.

- 3.5 Bij overeenkomsten op afstand, zoals bedoeld in artikel 7:46a van het BW, kan de Consument binnen zeven werkdagen na de bevestiging van de Overeenkomst door Vodafone deze schriftelijk of elektronisch zonder opgave van redenen ontbinden door dit te melden bij de klantenservice van Vodafone of via de website van Vodafone. Vodafone kan in dat geval, behoudens ten hoogste de rechtstreekse kosten van het terugzenden van de zaak, aan de koper geen vergoeding in rekening brengen. Na deze periode is Vodafone gerechtigd de kosten in rekening te brengen zoals overeengekomen. Dit recht op ontbinding is niet van toepassing voor zover de Overeenkomst een overeenkomst op afstand tot het verrichten van diensten is waarvan de nakoming met instemming van de Consument is begonnen voordat de hiervoor bedoelde termijn van zeven werkdagen is verstreken, waaronder het gebruik van de Diensten door de Consument.

- 3.6 Vodafone is gerechtigd redelijke voorwaarden te stellen voor de technische aspecten met betrekking tot de verbinding, aansluiting en hardware van de Consument.

ARTIKEL 4 DUUR EN BEÏNDEIGING VAN DE OVEREENKOMST

- 4.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van de overeengekomen eerste periode en wordt daarna automatisch verlengd voor onbepaalde tijd.

- 4.2 Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste een (1) maand. De Overeenkomst kan zowel schriftelijk als telefonisch worden opgezegd. Als moment van opzeggen geldt het moment van ontvangst van de opzegging door Vodafone.

- 4.3 Vodafone stelt de Consument schriftelijk of elektronisch op de hoogte van de ontvangst van de opzegging en de datum waarop de dienstverlening wordt beëindigd.

- 4.4 Vodafone is niet verplicht de zaken, hard- en software van de Consument in oorspronkelijke staat te herstellen nadat de Overeenkomst om wat voor reden dan ook is geëindigd.

- 4.5 Voor zover dit uit de aard en strekking van de bewuste artikelen voortvloeit, blijven de betreffende artikelen van toepassing nadat de Overeenkomst om wat voor reden dan ook is geëindigd, onder andere ten behoeve van de afwikkeling van de Overeenkomst.

ARTIKEL 5 AANSLUITING

- 5.1 Om van de Dienst gebruik te maken, dient de Consument te beschikken over een daartoe geschikte aansluiting

- 5.2 Vodafone is geheel afhankelijk van derden voor wat betreft de beschikbaarheid van de Dienst. Vodafone kan niet garanderen dat het leveren van de Dienst mogelijk is op de door de Consument gewenste locaties.

- 5.3 De Consument zal desgevaagd toegang verschaffen tot de locaties waar het aansluiten en daarmee verband houdende werkzaamheden plaats zullen vinden.

- 5.4 Vodafone is gerechtigd te bepalen op welke wijze de Consument op de Diensten wordt aangesloten. De Consument garandeert dat al hetgeen daarvoor van zijn kant benodigd is aanwezig en beschikbaar is alsmede in goede staat verkeert, waaronder elektriciteit, (telecom)verbindingen, hard- en software.

- 5.5 De Consument is gehouden de aanwijzingen van Vodafone die verband houden met het aansluiten op te volgen.

- 5.6 De Consument zal toestaan dat ten behoeve van het aansluiten zaken, hard- en software worden gewijzigd, verplaatst of verwijderd. Vodafone adviseert de Consument voorafgaand aan het aansluiten back-ups te maken.

- 5.7 Indien Vodafone voor het gebruik van de Dienst aan de Consument een vast IP-adres toewijst, is de Consument verplicht dat IP-adres te gebruiken.

ARTIKEL 6 VERHUIZING

- 6.1 Onder verhuizing wordt verstaan het wijzigen van het woonadres van de Consument of het adres waar de Dienst van Vodafone beschikbaar is. Op de verhuizing is artikel 5 ook van toepassing.

- 6.2 De Consument dient de verhuizing tijdig, maar in elk geval binnen zes weken te melden op de wijze zoals aangegeven op de Vodafone website.

- 6.3 Vodafone is gerechtigd om aan de verhuizing redelijkerwijs verbonden kosten in rekening te brengen. De hoogte van de kosten worden op gezegame wijze bekend gemaakt.

- 6.4 Indien Vodafone niet dezelfde of een vergelijkbare Dienst op de nieuwe locatie levert, dan zijn de Consument en Vodafone gerechtigd tot opzegging met inachtneming van hetgeen in artikel 4 is bepaald, onder andere voor wat betreft duur van de eerste periode, opzeggingsformaliteiten en gevolgen van opzegging, met uitzondering van de opzegtermijn. Indien op de nieuwe locatie slechts een vergelijkbare Dienst met minder snelheid kan leveren, kunnen Vodafone en de Consument een nieuwe Overeenkomst met betrekking tot die Dienst sluiten.

ARTIKEL 7 ADMINISTRatieve WIJZIGINGEN

- 7.1 Een Consument dient de wijziging van zijn persoonlijke gegevens (dit kunnen zijn: e-mail- en postadressen, rekeningnummer en telefoonnummer) tijdig mede te delen op de wijze zoals aangegeven door Vodafone.

ARTIKEL 8 WIJZIGING IN DE OVEREENKOMST DOOR VODAFONE

- 8.1 Ten minste vier weken voordat een voorgenomen wijziging van een beding uit de overeenkomst van kracht wordt stelt Vodafone de consument op gezegame wijze op de hoogte van de inhoud van de voorgenomen wijziging.

- 8.2 Indien de wijziging objectief ten nadele van de consument strekt biedt Vodafone de consument daarbij de mogelijkheid om de overeenkomst kosteloos te beëindigen binnen één maand nadat hij van de wijziging in kennis is gesteld.

- 8.3 Indien de wijziging objectief niet ten nadele van de consument strekt informeert Vodafone de consument hierover en vermeldt Vodafone dat de wijziging niet ten nadele van de consument is en dat de consument als gevolg hiervan de overeenkomst niet kosteloos kan beëindigen.

- 8.4 Vodafone heeft het recht tarieven eenzijdig te wijzigen. Indien de door Vodafone bedongen prijzen worden verhoogd binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst, is de Consument gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden.

- 8.5 Vodafone is te allen tijde gerechtigd toegewezen of toegekende namen, adressen en codes, waaronder accountgegevens, klantcodes, gebruikersnamen, toegangsgegevens, IP-adressen, e-mailadressen en homepages, te wijzigen, bijvoorbeeld voor een migratie. De artikelen 8.1, 8.2 en 8.3 zijn niet van toepassing op deze wijzigingen.

- 8.6 Technische wijzigingen in de aansluiting waartoe Vodafone door de overheid is genoodzaakt of die door Vodafone op verzoek van de consument zijn aangebracht vallen niet onder de strekking van dit artikel.

- 8.7 Technische wijzigingen in de aansluiting die door de consument zelf en op eigen initiatief zijn aangebracht kunnen leiden tot het in rekening brengen van redelijke kosten of kunnen, indien de Dienst hierdoor niet meer kan worden geleverd, aanleiding geven tot beëindiging van de overeenkomst door Vodafone.

- 8.8 De Consument verleent bij voorbaat toestemming aan Vodafone om de Overeenkomst of de voor Vodafone daaruit voortvloeiende verplichtingen op een derde te laten overgaan:

- a. in verband met de overdracht van een onderneming waartoe zowel die verplichtingen als daartoegevoerd bedongen rechten behoren; en
- b. als geen sprake is van een zodanige overgang, in welk geval Vodafone jegens de Consument aansprakelijk is voor de nakoming door de derde.

ARTIKEL 9 STORINGEN EN ONDERHOUD

- 9.1 Vodafone is gerechtigd de Diensten tijdelijk buiten gebruik te stellen of het gebruik te beperken. Vodafone zal de Consument hiervan zo tijdig mogelijk op de hoogte stellen, tenzij dit in redelijkheid niet mogelijk is.

- 9.2 Indien er een storing optreedt in de Dienst, zal de Consument de storing zo spoedig mogelijk aan Vodafone melden, onder opgave van een duidelijke omschrijving van de storing, de gebruikte zaken, hard- en software en de gevolgen die hij daarvan ondervindt.

- 9.3 Nadat de Consument de storing aan haar heeft gemeld, zal Vodafone zich inspannen, naar keuze van Vodafone, de storing zo spoedig mogelijk te verhelpen of een alternatieve voorziening te treffen. De kosten daarvoor komen in ieder geval voor rekening van de Consument als de storing een gevolg is van:
 - a. een tekortschieten van de Consument;
 - b. onoordeelkundig gebruik van de Dienst door de Consument; of
 - c. niet goed functionerende hard- of software van de Consument.

ARTIKEL 10 DE BETALING

- 10.1 Indien Vodafone zaken aan de Consument verkoopt, behoudt Vodafone het eigendom van die zaken voor totdat de Consument de daarvoor verschuldigde bedragen heeft voldaan.

- 10.2 De door de Consument aan Vodafone verschuldigde bedragen voor de Dienst(en) worden in rekening gebracht en voldaan zoals overeengekomen. De Consument verleent Vodafone een machtiging tot automatische incasso van deze bedragen en staat in voor het kunnen incasseren door Vodafone.

- 10.3 Vodafone is gerechtigd naast de verschuldigde bedragen kosten in rekening te brengen tot maximaal EUR 25 per keer dat een afgegeven machtiging tot automatische incasso wordt ingetrokken, bij de uitvoering van de machtiging onvoldoende saldo aanwezig blijkt te zijn of een geïncasseerde betaling anderszins wordt gearneerd.

- 10.4 De Consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De betalingsdatum is 14 dagen na de datum van de factuur.

- 10.4 Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, is Vodafone gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Deze rente

- is gelijk aan de wettelijke rente en deze buitengerechtelijke incassokosten zijn gelijk aan ten minste 15% van het openstaande bedrag met een minimum van EUR 35.

- 10.5 Bezwaren tegen de hoogte van de door Vodafone in rekening gebrachte en/of afgeschreven bedragen dient de Consument binnen dertig dagen na factuurdatum bij de Klantenservice van Vodafone op het door Vodafone aangegeven contactadres kenbaar te maken. Vodafone mag de kosten van onderzoek naar deze bezwaren bij de Consument in rekening brengen als de Consument herhaaldelijk ten onrechte bezwaren heeft ingediend tegen in rekening gebrachte en/of afgeschreven bedragen en de Consument desondanks de bezwaren handhaaft. Na het verstrijken van de datum wordt de Consument geacht akkoord te zijn gegaan met de hoogte van het bedrag dat op de rekening is vermeld.

- 10.6 Indien Vodafone gereede twijfel heeft of informatie heeft over geringe kredietwaardigheid van of slecht betalingsgedrag jegens Vodafone of derden, mag Vodafone:

- a. zich hierover laten informeren door derden, waaronder de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) en de Stichting Preventiel;
- b. het BKR en de Stichting Preventiel daartoe informeren, met dien verstande dat Vodafone zich heeft verplicht betalingsachterstanden van meer dan 60 dagen aan het BKR en de Stichting Preventiel te melden en het BKR en de Stichting Preventiel gerechtigd zijn de aan haar verstrekte gegevens aan de bij haar aangesloten instellingen te verstrekken.

- 10.7 Indien het betaalverlofen of een tijdelijk bovengemiddeld, hoogverbruik of ongewoon gebruik van de Diensten door de Consument daartoe aanleiding geeft, zal de Consument (naar keuze van en binnen een door Vodafone te bepalen termijn) voldoende zekerheid stellen door:

- a. de verschuldigde bedragen op verzoek van Vodafone op een door Vodafone aangegeven wijze voldoen
- b. een voorschot of borgsom betalen; en/of
- c. het (doen) stellen van andere zekerheid;

- dit alles voor een periode van ten hoogste de komende zes maanden. In een dergelijk geval kan Vodafone de Consument daarmee gemoeide (al dan niet periodieke) kosten in rekening brengen. Als zich gedurende een periode van zes aangesloten maanden geen betalingsproblemen hebben voorgedaan, is de Consument gerechtigd voorschotbetalingen en borgsommen terug te vorderen en zekerheden te laten vervallen door Vodafone daarom schriftelijk of elektronisch te verzoeken.

- 10.8 De door Vodafone opgeslagen gegevens van de vaststelling van de verschuldigde bedragen zijn beslissend, behoudens tegenbewijs door de Consument.

ARTIKEL 11 VOIP

- 11.1 Indien de Dienst betrekking heeft op VoIP, geldt voor deze Dienst in aanvulling op het overige deel van de Overeenkomst, het in dit artikel bepaalde.

- 11.2 VoIP kan uitsluitend worden afgenomen samen met een door Vodafone geleverde (A)DSL Dienst. VoIP maakt gebruik van dezelfde bandbreedte als de (A)DSL Dienst, waardoor de beschikbaarheid en kwaliteit van het telefoongesprek beïnvloedt kan worden door hetgeen met de (A)DSL Dienst wordt gedaan en vice versa.

- 11.3 De Consument zal de VoIP dienst uitsluitend gebruiken op dezelfde locatie als de onderliggende verbinding. De Consument zal niet (proberen) het VoIP services platform te destabiliseren, onder andere door:

- a. meer dan vijf SIP packets per seconde naar de SIP server sturen;
- b. met meer dan twee verschillende IP-adressen bij één VoIP services account geregistreerd te zijn; of
- c. meer dan twee gelijktijdige gesprekken per VoIP service account te voeren.

- 11.4 Indien de Consument daarom verzoekt, zal Vodafone zich inspannen het VoIP nummer dat de Consument van een andere dienstverlener heeft verkregen te porteren naar Vodafone, mits de Consument daartoe gerechtigd is, die andere dienstverlener daaraan meewerkt en dit redelijkerwijs technisch mogelijk is. Vodafone is gerechtigd het verzoek tot porteren te weigeren of daaraan geen verdere uitvoering te geven als het betreffende nummer niet binnen dertig dagen kan worden geporteerd vanwege de hiervoor genoemde redenen.

- 11.5 Vodafone is en blijft eigenaar van en de Consument heeft geen recht op het verkrijgen of behouden van VoIP nummers, met dien verstande dat Vodafone mee zal meewerken aan het porteren van deze nummers naar een andere dienstverlener nadat de Overeenkomst om welke reden dan ook is geëindigd, een en ander voor zover technisch redelijkerwijs mogelijk en zodra de Consument alle daartegenover staande betalingen heeft voldaan. Bij gebreke aan een verzoek om mee te werken aan het porteren binnen [aantal] dagen nadat de Overeenkomst is geëindigd, is Vodafone gerechtigd de betreffende VoIP nummers aan anderen te verstrekken.

- 11.6 Vodafone kan niet garanderen dat het VoIP nummer na verhuizing van de Consument behouden blijft en is daarvoor afhankelijk van haar toeleveranciers. Vodafone is in ieder geval bij verhuizing van de Consument gerechtigd het nummer toe te wijzen.

- 11.7 Vodafone kan niet garanderen dat nummerherkennings-, nummerverbergfunctionaliteit en alarmnummers volledig en ongestoord functioneren. Vodafone is niet aansprakelijk voor enige daaruit voortvloeiende schade, ongeacht de rechtgrond waarop aansprakelijkheid is gebaseerd. Vodafone is gerechtigd op haar website telefoonnummers te publiceren die niet bereikbaar zijn met VoIP en die lijst eenzijdig zonder voor aankondiging te wijzigen.

- 11.8 De Consument garandeert dat hij de Diensten op normale en zorgvuldige wijze, volgens de Overeenkomst, om het overeengekomen adres, in overeenstemming met de doelstelling van de Dienst en de Fair Use Policy en uitsluitend met gebruikmaking van door Vodafone als geschikt aangewezen randapparatuur zal gebruiken zoals Vodafone en haar toeleveranciers hebben bedoeld en beoogen. De Consument zal alle terzake nodige informatie verschaffen en medewerking verlenen en zal in ieder geval niet:

- a. de Dienst gebruiken in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- b. de Diensten of netwerken uitsluitend of daarop aangebrachte aanduidingen wijzigen;
- c. de Dienst aan derden verstrekken;
- d. misbruik maken van toegewezen toegangsgegevens of deze aan derden verstrekken;
- e. plagen, spammen, lastigvallen, beledigen, intimideren, kwetsen of overlast bezorgen;
- f. kinderporno openbaar maken, verveelvoudigen of verspreiden;
- g. hacken;
- h. de uitvoering van de Diensten hinderen of verstoren;
- i. schade toebrengen aan Vodafone of derden; of
- j. handelen in strijd met toepasselijke wet- en regelgeving, onder andere door wet- of regelgeving betreffende in- en export te overtreden, inbreuk te maken op intellectuele eigendomsrechten van derden of strafbare feiten te plegen.

- 11.9 Vodafone is gerechtigd de Consument aanwijzingen te geven en zelf

- 11.10 De Consument garandeert dat hij de Diensten op normale en zorgvuldige wijze, volgens de Overeenkomst, om het overeengekomen adres, in overeenstemming met de doelstelling van de Dienst en de Fair Use Policy en uitsluitend met gebruikmaking van door Vodafone als geschikt aangewezen randapparatuur zal gebruiken zoals Vodafone en haar toeleveranciers hebben bedoeld en beoogen. De Consument zal alle terzake nodige informatie verschaffen en medewerking verlenen en zal in ieder geval niet:

- a. de Dienst gebruiken in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- b. de Diensten of netwerken uitsluitend of daarop aangebrachte aanduidingen wijzigen;
- c. de Dienst aan derden verstrekken;
- d. misbruik maken van toegewezen toegangsgegevens of deze aan derden verstrekken;
- e. plagen, spammen, lastigvallen, beledigen, intimideren, kwetsen of overlast bezorgen;
- f. kinderporno openbaar maken, verveelvoudigen of verspreiden;
- g. hacken;
- h. de uitvoering van de Diensten hinderen of verstoren;
- i. schade toebrengen aan Vodafone of derden; of
- j. handelen in strijd met toepasselijke wet- en regelgeving, onder andere door wet- of regelgeving betreffende in- en export te overtreden, inbreuk te maken op intellectuele eigendomsrechten van derden of strafbare feiten te plegen.

- 11.11 Vodafone is gerechtigd de Consument aanwijzingen te geven en zelf

- 11.12 De Consument garandeert dat hij de Diensten op normale en zorgvuldige wijze, volgens de Overeenkomst, om het overeengekomen adres, in overeenstemming met de doelstelling van de Dienst en de Fair Use Policy en uitsluitend met gebruikmaking van door Vodafone als geschikt aangewezen randapparatuur zal gebruiken zoals Vodafone en haar toeleveranciers hebben bedoeld en beoogen. De Consument zal alle terzake nodige informatie verschaffen en medewerking verlenen en zal in ieder geval niet:

- a. de Dienst gebruiken in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- b. de Diensten of netwerken uitsluitend of daarop aangebrachte aanduidingen wijzigen;
- c. de Dienst aan derden verstrekken;
- d. misbruik maken van toegewezen toegangsgegevens of deze aan derden verstrekken;
- e. plagen, spammen, lastigvallen, beledigen, intimideren, kwetsen of overlast bezorgen;
- f. kinderporno openbaar maken, verveelvoudigen of verspreiden;
- g. hacken;
- h. de uitvoering van de Diensten hinderen of verstoren;
- i. schade toebrengen aan Vodafone of derden; of
- j. handelen in strijd met toepasselijke wet- en regelgeving, onder andere door wet- of regelgeving betreffende in- en export te overtreden, inbreuk te maken op intellectuele eigendomsrechten van derden of strafbare feiten te plegen.

- 11.13 Vodafone is gerechtigd de Consument aanwijzingen te geven en zelf

- 11.14 De Consument garandeert dat hij de Diensten op normale en zorgvuldige wijze, volgens de Overeenkomst, om het overeengekomen adres, in overeenstemming met de doelstelling van de Dienst en de Fair Use Policy en uitsluitend met gebruikmaking van door Vodafone als geschikt aangewezen randapparatuur zal gebruiken zoals Vodafone en haar toeleveranciers hebben bedoeld en beoogen. De Consument zal alle terzake nodige informatie verschaffen en medewerking verlenen en zal in ieder geval niet:

- a. de Dienst gebruiken in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- b. de Diensten of netwerken uitsluitend of daarop aangebrachte aanduidingen wijzigen;
- c. de Dienst aan derden verstrekken;
- d. misbruik maken van toegewezen toegangsgegevens of deze aan derden verstrekken;
- e. plagen, spammen, lastigvallen, beledigen, intimideren, kwetsen of overlast bezorgen;
- f. kinderporno openbaar maken, verveelvoudigen of verspreiden;
- g. hacken;
- h. de uitvoering van de Diensten hinderen of verstoren;
- i. schade toebrengen aan Vodafone of derden; of
- j. handelen in strijd met toepasselijke wet- en regelgeving, onder andere door wet- of regelgeving betreffende in- en export te overtreden, inbreuk te maken op intellectuele eigendomsrechten van derden of strafbare feiten te plegen.

- 11.15 Vodafone is gerechtigd de Consument aanwijzingen te geven en zelf

- 11.16 De Consument garandeert dat hij de Diensten op normale en zorgvuldige wijze, volgens de Overeenkomst, om het overeengekomen adres, in overeenstemming met de doelstelling van de Dienst en de Fair Use Policy en uitsluitend met gebruikmaking van door Vodafone als geschikt aangewezen randapparatuur zal gebruiken zoals Vodafone en haar toeleveranciers hebben bedoeld en beoogen. De Consument zal alle terzake nodige informatie verschaffen en medewerking verlenen en zal in ieder geval niet:

- a. de Dienst gebruiken in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- b. de Diensten of netwerken uitsluitend of daarop aangebrachte aanduidingen wijzigen;
- c. de Dienst aan derden verstrekken;
- d. misbruik maken van toegewezen toegangsgegevens of deze aan derden verstrekken;
- e. plagen, spammen, lastigvallen, beledigen, intimideren, kwetsen of overlast bezorgen;
- f. kinderporno openbaar maken, verveelvoudigen of verspreiden;
- g. hacken;
- h. de uitvoering van de Diensten hinderen of verstoren;
- i. schade toebrengen aan Vodafone of derden; of
- j. handelen in strijd met toepasselijke wet- en regelgeving, onder andere door wet- of regelgeving betreffende in- en export te overtreden, inbreuk te maken op intellectuele eigendomsrechten van derden of strafbare feiten te plegen.

- 11.17 Vodafone is gerechtigd de Consument aanwijzingen te geven en zelf

- 11.18 De Consument garandeert dat hij de Diensten op normale en zorgvuldige wijze, volgens de Overeenkomst, om het overeengekomen adres, in overeenstemming met de doelstelling van de Dienst en de Fair Use Policy en uitsluitend met gebruikmaking van door Vodafone als geschikt aangewezen randapparatuur zal gebruiken zoals Vodafone en haar toeleveranciers hebben bedoeld en beoogen. De Consument zal alle terzake nodige informatie verschaffen en medewerking verlenen en zal in ieder geval niet:

- a. de Dienst gebruiken in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- b. de Diensten of netwerken uitsluitend of daarop aangebrachte aanduidingen wijzigen;
- c. de Dienst aan derden verstrekken;
- d. misbruik maken van toegewezen toegangsgegevens of deze aan derden verstrekken;
- e. plagen, spammen, lastigvallen, beledigen, intimideren, kwetsen of overlast bezorgen;
- f. kinderporno openbaar maken, verveelvoudigen of verspreiden;
- g. hacken;
- h. de uitvoering van de Diensten hinderen of verstoren;
- i. schade toebrengen aan Vodafone of derden; of
- j. handelen in strijd met toepasselijke wet- en regelgeving, onder andere door wet- of regelgeving betreffende in- en export te overtreden, inbreuk te maken op intellectuele eigendomsrechten van derden of strafbare feiten te plegen.

- 11.19 Vodafone is gerechtigd de Consument aanwijzingen te geven en zelf

- 11.20 De Consument garandeert dat hij de Diensten op normale en zorgvuldige wijze, volgens de Overeenkomst, om het overeengekomen adres, in overeenstemming met de doelstelling van de Dienst en de Fair Use Policy en uitsluitend met gebruikmaking van door Vodafone als geschikt aangewezen randapparatuur zal gebruiken zoals Vodafone en haar toeleveranciers hebben bedoeld en beoogen. De Consument zal alle terzake nodige informatie verschaffen en medewerking verlenen en zal in ieder geval niet:

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. Vodafone is daartoe ook gerechtigd als zij een redelijk vermoeden heeft dat het betreffende handelen of nalaten plaats vond, vindt of zal vinden. De Consument is gehouden deze en andere redelijke aanwijzingen met betrekking tot de Dienst overvloedig op te volgen, bij gebreke waarvan de Consument zonder ingebrekestelling in verzuim verkeert.

12.2 De Consument zal toegewezen toegangscodes geheim houden en zorgvuldig gebruiken. Als deze toegangscodes worden vermist, gestolen of verloren, zal de Consument Vodafone daarvan onmiddellijk schriftelijk of elektronisch de Klantenservice van Vodafone op de hoogte stellen.

12.3 Vodafone is en blijft eigenaar van en de Consument heeft geen recht op het verkrijgen of behouden van toegewezen of toegekende namen, adressen en codes, waaronder accountgegevens, klantcodes, gebruikersnamen, toegangsgegevens, IP-adressen, e-mailadressen en homepages.

12.4 Vodafone kan, mede gezien de aard en het gebruik van de Dienst, geen snelheid, beschikbaarheid, capaciteit of kwaliteit met betrekking tot de Dienst garanderen. Vodafone kan evenmin garanderen dat de Dienst te allen tijde vrij van storingen is. Vodafone is gerechtigd aan de Consument redelijke beperkingen te stellen met betrekking tot gebruik van de Dienst, waaronder transmissiesnelheden en hoeveelheden dataverkeer.

ARTIKEL 13 NIET-NAKOMING VAN DE OVEREENKOMST

13.1 Als een van de partijen een verplichting uit de Overeenkomst of uit enige toepasselijk verklaarde voorwaarde niet nakomt, dan mag de wederpartij de nakoming van de daartegenover staande verplichting opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.

13.2 Vodafone kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, haar Diensten staken dan wel opschorten indien:

a. de Consument de Overeenkomst onder wijze voorwendselen is aangegaan of heeft nagelaten juiste gegevens of informatie daarvan door te geven aan Vodafone met het oogmerk te frauderen;

b. Vodafone aanneemt kan maken dat de Consument handelt in strijd met toepasselijke wet of regelgeving of schade toebrengt aan een ander dan wel niet aan de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen voldoet of zal voldoen, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt;

c. de Consument de door haar verschuldigde bedragen niet tijdig in overeenstemming met artikel 10 -betaalt;

d. niet overeenkomstig artikel 10.6 voldoende zekerheid stelt binnen de door Vodafone bepaalde termijn;

e. de Consument aangifte doet tot faillietverklaring, failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, verzoekt om schuldsanering of onder curatele wordt gesteld, tenzij de curator of bewindvoerder kiest voor voortzetting van de Overeenkomst en daarbij onverwijld voldoende zekerheid wordt gesteld overeenkomstig artikel 10.6;

Vodafone stelt de Consument daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De Consument stelt de Klantenservice van Vodafone zo spoedig mogelijk op de hoogte indien zich een omstandigheid voordoet zoals bepaald onder e. Vodafone is gerechtigd ingeval van heraanluiting heraanluitkosten in rekening te brengen bij de Consument en de Consument pas aan te sluiten als hij deze kosten voorafgaand aan de heraanluiting heeft betaald, dit alles ongeacht welke van de in de Overeenkomst genoemde redenen hebben geleid tot afsluiting. De Consument blijft verplicht tot betaling van periodiek verschuldigde bedragen gedurende de periode waarin Vodafone de Diensten staakt dan wel opschort.

13.3 Als Vodafone enige verplichting uit de Overeenkomst of uit enige toepasselijk verklaarde voorwaarde op materiele wijze niet nakomt, is de Consument bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Dit kan echter pas nadat de Consument Vodafone schriftelijk of elektronisch in gebreke heeft gesteld bij het bij Vodafone aangegeven contactadres en Vodafone er niet in is geslaagd de tekortkoming binnen de aangezegde redelijke termijn te herstellen. Een en ander tenzij de tekortkoming van Vodafone gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt. Door Vodafone opgegeven termijnen zijn streeftermijnen en nimmer fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

ARTIKEL 14 OVERMAGT

14.1 Een tekortkoming in de dienstverlening kan Vodafone niet worden toegerekend, indien zij niet te wijten is aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt (overmacht). In geval van overmacht, vervalt de verplichting van Vodafone tot nakoming van de Overeenkomst. Vodafone is dan geen schadevergoeding verschuldigd. Indien Vodafone er voor kiest haar verplichting tot nakoming van de Overeenkomst niet te laten vervallen, maar op te schorten, geldt de opschorting voor de duur van de overmacht. Vodafone is gehouden aan de Consument een met de duur van de verstoring evenredige restitutie te geven van zijn abonnementsgeld tenzij dit redelijkerwijs, met in aanmerking van duur en omstandigheden niet van hem kan worden gevraagd.

14.2 Gevallen van overmacht zijn onder andere:

a. tekortkomingen in de nakoming door Vodafone als gevolg van uitval van stroomvoorziening aan haar zijde of aan de zijde van haar toeleverancier;

b. tekortkomingen door toeleveranciers van Vodafone, of leveranties, het netwerk of de content van een derde;

c. technische redenen die aansluiting op de Diensten beletten; en

d. Vodafone om wat voor reden dan ook geen toegang meer heeft tot het netwerk van een derde of de local loop, in welk geval Vodafone zich – geheel onverplicht en dus zonder dat de hiervoor omschreven gevolgen van overmacht daardoor op een voor Vodafone belastende wijze worden aangetaast - in zal spannen de Overeenkomst op een andere wijze na te komen en de Consument in dat verband alle aanwijzingen van Vodafone op zal volgen.

14.3 Vodafone is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen als zij langer dan 30 dagen in overmacht verkeert.

ARTIKEL 15 AANSPRAKELIJKHEID VAN VODAFONE

15.1 Vodafone is in geval van een toerekenbare tekortkoming en schade die direct of indirect verband houdt met de Overeenkomst tegenover de Consument uitsluitend aansprakelijk voor schade voor zover de wet dat bepaalt, ongeacht de rechtsgrond waarop aansprakelijkheid is gebaseerd en volgens de beperkingen opgenomen in de Overeenkomst en waarbij een reeks samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt.

15.2 Vodafone is voor het verrichten van informatiediensten niet verder aansprakelijk dan voorzover dat uit artikel 6:196 sub c BW volgt.

15.3 Vodafone is tegenover de Consument niet aansprakelijk in geval van een toerekenbare tekortkoming of voor schade die direct of indirect verband houdt met de Overeenkomst. Indien Vodafone desalniettemin toch aansprakelijk is, is zij tegenover de Consument slechts aansprakelijk tot maximaal tweemaal het door de Consument aan Vodafone verschuldigde jaaronnemen voor de desbetreffende Dienst(en). Per jaar is Vodafone tegenover een en dezelfde Consument slechts aansprakelijk tot maximaal viermaal het door de Consument aan Vodafone verschuldigde jaaronnemen voor de desbetreffende Dienst(en).

15.4 In afwijking van artikel 15.3 is Vodafone tegenover de Consument aansprakelijk voor:

a. schade ten gevolge van dood of lichamelijke letsel, tot een bedrag van ten hoogste één miljoen euro per gebeurtenis; en

b. schade ten gevolge van beschadiging van zaken van de Consument tot ten hoogste vierhonderdvijftigduizende euro per gebeurtenis en ten hoogste twee miljoen euro per jaar.

15.5 Voor schadevergoeding geldt een drempelbedrag van 10 Euro voor de Consument, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed.

15.6 Vodafone is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het missen van gegevens omdat de Dienst niet door de Consument is ontvangen noch voor schade die het gevolg is van gegevens die via het netwerk zijn getransporteerd.

15.7 Vodafone bedingt alle wettelijke en contractuele verweermiddelen, waaronder de aansprakelijkheidsbeperkingen en –uitsluitingen in de Overeenkomst, mede ten behoeve van haar toeleveranciers, onderaannemers en degenen voor wie zij (kwalitatief) aansprakelijk is.

ARTIKEL 16 AANSPRAKELIJKHEID VAN DE CONSUMENT

16.1 De Consument is in geval van een toerekenbare tekortkoming tegenover Vodafone aansprakelijk voor schade voor zover de wet dat bepaalt.

16.2 Onder schade als bedoeld is het vorige lid valt eveneens schade als gevolg van tenietgaan, verlies of beschadiging van door Vodafone aan de Consument ter beschikking gestelde apparatuur.

16.3 De Consument vrijwaart Vodafone tegen en stelt Vodafone schade-loos voor aanspraken van derden, waaronder voor inbreuk op intellectuele eigendomsrechten en op vergoeding van schade, voorzover deze aanspraken zijn gegrond op het gebruik dat van de Dienst is gemaakt en/of het de inhoud van de verzonden gegevens betreft, waaronder handelen of nalaten in strijd met de artikelen 3.2 en 12.1.

ARTIKEL 17 INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

17.1 Voor zover Vodafone informatie ter beschikking stelt aan de Consument, is het de Consument niet toegestaan zonder toestemming van de rechthebbende:

a. merken, logo's en/of informatie te verwijderen, te wijzigen, openbaar te maken, te veeleuvoldigen, te verspreiden of anderszins aan derden ter beschikking te stellen;

b. aanduidingen over Vodafone, het makerschap, de rechten, de rechthebbende, de herkomst of het vertrouwelijk karakter te verwijderen of te wijzigen.

ARTIKEL 18 PERSOONSgegevens

18.1 Vodafone verwerkt persoons-, verkeers- en locatiegegevens in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder voor facturatie, debiteurenadministratie, betalingen aan derden zoals netwerkproviders, klachtenafhandeling en geschillenbeslechting, verkeersbeheer, informatie aan de Consument over diens verkeersgegevens, informatie aan alarmdiensten en voorkoming, opsporing en bestrijding van fraude, onregelmatigheden en inbreuk op rechten van derden alsmede voor de redenen omschreven in artikelen 3.3 en 10.6. Met uitzondering van verkeers- en locatiegegevens worden persoonsgegevens ook verwerkt voor marktonderzoek, verstrekken van productinformatie, verkoopactiviteiten met betrekking tot de Diensten en andere diensten van Vodafone en/of diensten van derden die verband houden met de Diensten. Vodafone zal alle persoons-, verkeers- en locatiegegevens bewaren conform de ter zake op haar rustende wettelijke verplichtingen.

18.2 Indien Vodafone op basis van een door haar uitgevoerd onderzoek vermoedt dat de Consument hinderlijke of kwaadwillige communicatie heeft gericht tegen een derde of inbreuk heeft gemaakt op rechten van derden, waaronder intellectuele eigendomsrechten, is Vodafone gerechtigd persoonsgegevens van de Consument, waaronder diens naam, adres, woonplaats en e-mail adres, te verstrekken aan de betrokken derde voorzover deze derde daarom verzoekt.

18.3 De Consument heeft een inzage-, correctie- en verzetsrecht met betrekking tot de verwerking van zijn persoonsgegevens. Vodafone kan voor een inzage, het doorvoeren van mutaties en het behandelen van verzetskosten in rekening brengen tot het wettelijke maximum.

ARTIKEL 19 KLACHTEN

19.1 Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten schriftelijk volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Vodafone tijdig nadat de Consument de gebrekkige uitvoering van de Dienst heeft ontdekt bij het daartoe strekkende contactadres van Vodafone. Vodafone zal hierop passend en tijdig reageren. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de Consument zijn rechten terzake verliest.

ARTIKEL 20 DERDEN

20.1 De Consument mag niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Vodafone:

a. de Overeenkomst, noch de daaruit voortvloeiende rechten en/of verplichtingen overdragen aan of bezwaren ten gunste van een derde;

b. de rechten die voortvloeien uit de Overeenkomst aan een derde verhuren, verkopen of op een andere wijze aan een derde ter beschikking stellen; of

c. de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst door een derde laten verrichten.

20.2 Indien derden desondanks gebruik maken van de Dienst, zijn alle daarmee verband houdende kosten voor rekening van de Consument, ook als de derde zonder zijn toestemming van de Dienst gebruik maakt.

20.3 Vodafone is gerechtigd de rechten en verplichtingen die voor haar voortvloeien uit de Overeenkomst door een derde te laten uitoefenen respectievelijk verrichten.

ARTIKEL 21 RECHTSKEUZE

21.1 De Overeenkomst wordt beheerst door en moet worden uitgelegd in overeenstemming met Nederlands recht.

ARTIKEL 22 GESCHILLENREGELING VOIP

22.1 De geschillenregeling in dit artikel geldt voor geschillen tussen Consument en Vodafone over totstandkoming of de uitvoering van Overeenkomsten met betrekking tot door Vodafone te leveren of geleverde diensten en zaken voor zover het geschil verband houdt met VoIP. Deze geschillen kunnen zowel door de Consument als door Vodafone aanhangig worden gemaakt bij de geschillencommissie. Informatie over het aanhangig maken van geschillen kan worden gevonden op www.degeschillencommissie.nl.

22.2 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Consument zijn klacht eerst bij Vodafone heeft ingediend. Vodafone zal de klacht binnen 30 dagen door middel van een schriftelijke reactie inhoudelijk beantwoorden. Indien deze termijn niet gehaald wordt, zal Vodafone aan de Consument kenbaar maken binnen welke termijn de klacht alsnog inhoudelijk zal worden beantwoord.

22.3 Het geschil moet bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van Vodafone, dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het in artikel 24.2 bepaalde had moeten worden gereageerd.

22.4 Wanneer de Consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Vodafone aan deze keuze gebonden. Indien Vodafone een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet

hij de Consument vragen zich binnen vijf weken schriftelijk uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Vodafone dient daarbij schriftelijk aan te kondigen dat de Consument er binnen deze vijf weken voor kan kiezen het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter te laten beslechten en dat Vodafone zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

22.5 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

22.6 De Consument kan een geschil ook voorleggen aan de bevoegde rechter. Vodafone is aan deze keuze gebonden.

22.7 Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

ARTIKEL 23 GESCHILLENREGELING OVERIGE DIENSTEN

23.1 De geschillenregeling in dit artikel geldt voor geschillen tussen Consument en Vodafone over totstandkoming of de uitvoering van Overeenkomsten met betrekking tot door Vodafone te leveren of geleverde diensten en zaken voor zover het geschil geen verband houdt met VoIP.

23.2 De Consument dient zijn klacht eerst bij Vodafone te hebben ingediend voordat hij zich tot de rechter wendt. Vodafone zal de klacht binnen 30 dagen door middel van een schriftelijke reactie inhoudelijk beantwoorden. Indien deze termijn niet gehaald wordt, zal Vodafone aan de Consument kenbaar maken binnen welke termijn de klacht alsnog inhoudelijk zal worden beantwoord.

ARTIKEL 24 WIJZIGINGEN OP DE DIENST BIJ OF KRACHTENS DE WET

24.1 Indien een bij of krachtens wettelijke regeling vastgestelde maatregel dan wel een voor branche relevante gerechtelijke uitspraak of uitspraak, besluit, beschikking of anderszinsrechtelijke uitspraak of een toezichthouder Vodafone of haar toeleveranciers noodzaakt tot het veranderen van de Overeenkomst en/of de dienstverlening, is Vodafone daartoe gerechtigd in het de Consument hieraan geen recht ontlenen de Overeenkomst te ontbinden of te beëindigen. Artikel 8 is in dat geval niet van toepassing.

Versie Oktober 2008