

# Algemene Voorwaarden Consumenten

Vodafone Libertel B.V.



vodafone

## Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden Consumenten zijn de begrippen met een hoofdletter als volgt gedefinieerd, waarbij gebruik van het enkelvoud tevens het meervoud inhoudt en vice versa:

1. Aansluiting: de door Vodafone aan Contractant aangeboden verbinding met het Vodafone Netwerk.
2. Aanvullende Dienst: iedere dienst die Vodafone levert in aanvulling op of in samenhang met een Mobiele telecommunicatiedienst.
3. Abonnement: elke Overeenkomst met Vodafone voor (het gebruik van) een bepaalde Aansluiting, waarbij de verschuldigde bedragen periodiek in rekening worden gebracht.
4. Algemene Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden Consumenten.
5. Consument: een natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf.
6. Content: (digitale) informatie, zoals tekst, gegevens, bewegende, stilstaande en grafische beelden, geluidsopnames en informatie in elke andere vorm, zoals spelletjes, reclame en/of gelijksoortige diensten.
7. Content Dienst: de Aanvullende Dienst van Vodafone of een dienst van een derde die bestaat uit het ter beschikking stellen van Content, in welke vorm dan ook.
8. Contractant: degene die een Overeenkomst heeft gesloten met Vodafone.
9. Data Dienst: een Mobiele telecommunicatiedienst die gericht is op het versturen, ontvangen en leveren van dataverkeer.
10. Dienst: iedere Mobiele telecommunicatiedienst of Aanvullende Dienst die Vodafone levert.
11. Eindgebruiker: de natuurlijke persoon, die gebruik maakt van het Vodafone Netwerk en/of de Diensten.
12. Locatiegegevens: alle Persoonsgegevens anders dan Verkeersgegevens die betrekking hebben op de locatie binnen het Vodafone Netwerk of op enig ander netwerk waar een Eindgebruiker zich vermoedelijk bevindt.
13. Mobiele telecommunicatiedienst: ieder gebruik van een Aansluiting en/of het Vodafone Netwerk dat mogelijk is op grond van een Abonnement of Vodafone Prepaid.
14. Nummer: cijfers, letters of andere symbolen, al dan niet in combinatie, bestemd voor toegang tot of identificatie van Aansluitingen, Contractanten en Eindgebruikers, Diensten, Randapparatuur of andere netwerkelementen.
15. OPTA: de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit.
16. Overeenkomst: elke afspraak op grond waarvan Vodafone (een of meer) Aansluitingen realiseert en/of Diensten verleent.
17. Persoonsgegeven: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
18. Prepaid-tegoed: een ten behoeve van Vodafone Prepaid voorafgaand aan gebruik betaald bedrag dat recht geeft op een daarmee corresponderend gebruik van beschikbare Diensten.
19. Randapparatuur: het mobiele radiozend- en/of ontvangstapparaat dat (al dan niet in combinatie) met een SIM-kaart, of een andere technische mogelijkheid, de verbinding met het Vodafone netwerk tot stand brengt.
20. SIM-kaart: de chip die het mogelijk maakt, in combinatie met een Aansluiting en Randapparatuur, gebruik te maken van het Vodafone Netwerk.
21. Tarievenoverzicht: een overzicht van tarieven en overige kosten met betrekking tot de Diensten.
22. 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.
23. Vodafone: de naamloze vennootschap Vodafone Libertel B.V., gevestigd aan de Avenue Ceramique 300, 6221 KX, te Maastricht, KvK nr. 14052264 en BTW-nummer NL.800755133B01.
24. Vodafone Internetsite: de internetsite [www.vodafone.nl](http://www.vodafone.nl), of een ander door Vodafone aan te geven internetadres.
25. Vodafone Netwerk: het geheel van technische componenten in Nederland dat door Vodafone gebruikt wordt voor de levering van Diensten.
26. Vodafone Prepaid: elke Overeenkomst met Vodafone voor (het gebruik van) een bepaalde Aansluiting, waarbij voorafgaand aan gebruik een prepaid-tegoed wordt ingekocht en waarbij de verschuldigde bedragen worden voldaan door een afboeking van het prepaid-tegoed.
27. Zaken: de door Vodafone of een derde in verband met de Diensten geleverde roerende zaken, zoals Randapparatuur, inbouwsets voor vervoermiddelen, specifieke software pakketten en andere accessoires.

## Artikel 2 Algemene bepalingen

1. Deze Algemene Voorwaarden hebben betrekking op de aanbiedingen voor en de Overeenkomsten met betrekking tot Mobiele telecommunicatiediensten en Aanvullende Diensten van Vodafone. De levering van Zaken en de daarmee samenhangende diensten wordt niet beheerst door deze Algemene Voorwaarden maar door afzonderlijke voorwaarden.
2. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding van Vodafone en op iedere Overeenkomst alsmede op de levering en het gebruik van Diensten. Deze Algemene Voorwaarden treden in de plaats van alle algemene voorwaarden die bij de totstandkoming van een eerdere Overeenkomst van toepassing zijn verklaard.
3. Alle aanbiedingen van Vodafone, in welke vorm dan ook, zijn geheel vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
4. Op iedere Overeenkomst en ieder geschil is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
5. Indien Contractant (bijvoorbeeld buiten Nederland) tijdelijk of gedeeltelijk zijn Aansluiting gebruikt om elektronische communicatiediensten of content (diensten) af te nemen (door middel van) een derde of het netwerk van een andere aanbieder van (elektronische communicatie-) diensten, dan is Vodafone voor die diensten en content niet verantwoordelijk noch aansprakelijk.
6. Alleen Contractant kan zich tegenover Vodafone beroepen op rechten uit de Overeenkomst, mits hij zich met naam en adres aan Vodafone bekend heeft gemaakt.
7. Vodafone is gerechtigd de uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen (deels) over te dragen aan een andere rechtspersoon binnen de Vodafone Groep. Vodafone blijft dan hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de overgedragen verplichtingen uit die Overeenkomst.

## Artikel 3 (elektronische) Totstandkoming van de Overeenkomst

1. Een Overeenkomst inzake een Abonnement komt tot stand, nadat een aanvraag van of namens Contractant daartoe door Vodafone wordt aanvaard. Van aanvaarding is uitsluitend sprake indien Vodafone dit schriftelijk heeft bevestigd of daadwerkelijk de Aansluiting heeft gerealiseerd.
2. Vodafone Prepaid komt tot stand doordat Contractant de SIM-kaart, al dan niet als onderdeel van een pakket, geleverd krijgt en voor de eerste keer gebruik maakt van het Vodafone netwerk.
3. Overeenkomsten met betrekking tot Aanvullende Diensten komen tot stand op het moment dat Vodafone een aanvraag voor of bestelling van de desbetreffende Aanvullende Dienst heeft ontvangen.
4. Alle relevante informatie met betrekking tot Vodafone en de af te nemen Diensten alsmede de toepasselijke Algemene Voorwaarden zijn terug te vinden op de Vodafone Internetsite, alsmede in andere door Vodafone uitgegeven Dienst omschrijvingen. Contractant is zelf verantwoordelijk voor het desgewenst opslaan en afdrukken van de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst en voor de toegankelijkheid van de opgeslagen versie. Vodafone is niet verplicht om een eventueel gearchiveerde Overeenkomst voor Contractant toegankelijk te houden.
5. Iedere communicatie tussen Vodafone en Contractant kan elektronisch geschieden behoudens voor zover in deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst daarvan wordt afgeweken. De door Vodafone opgeslagen versie van de betreffende communicatie geldt als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door Contractant.
6. Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel door de ontvanger daarvan wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van aflevering 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.
7. Voor misverstand, verminkingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van bestellingen en mededelingen ten gevolge van het gebruik van internet of enig ander elektronisch communicatiemiddel in het verkeer tussen Vodafone en Contractant, is Vodafone niet aansprakelijk.
8. Indien een Overeenkomst door middel van een techniek voor communicatie op afstand (bijvoorbeeld de Vodafone Internetsite of telefonisch) tot stand is gekomen en geen

betrekking heeft op een Content Dienst en Contractant een Consument is, heeft Contractant het recht, zonder opgave van redenen, de Overeenkomst te ontbinden binnen zeven werkdagen nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen. Teneinde de Overeenkomst te ontbinden dient u hiervan binnen voornoemde termijn melding te maken bij Vodafone, afdeling Klantenservice, op telefoonnummer: 1200 of de ontbinding binnen zeven werkdagen te melden middels een reactie via de Vodafone Internetsite: [www.vodafone.nl](http://www.vodafone.nl).

9. Het in artikel 3.8 bedoelde recht op ontbinding bestaat niet indien Contractant of één van zijn Eindgebruikers binnen de termijn van zeven werkdagen na het sluiten van de Overeenkomst daadwerkelijk gebruik heeft gemaakt van de Aansluiting.
10. Contractant staat er voor in dat hij in verband met de Overeenkomst alle door Vodafone gevraagde informatie volledig en naar waarheid heeft verstrekt en dat hij gebruik heeft gemaakt van een geldig en op hem betrekking hebbend legitimatiebewijs.
11. Vodafone mag een aanvraag te allen tijde afwijzen en kan dit onder meer doen, indien:
  - Vodafone gerede twijfel heeft of informatie heeft over geringe kredietwaardigheid van of slecht betalingsgedrag jegens Vodafone of derden. Vodafone mag zich hierover laten informeren door derden, daaronder begrepen Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR);
  - aanvrager is opgenomen in een bestand als dat van stichting Preventiel;
  - aanvrager handelingsonbekwaam is;
  - aanvrager niet aan de door Vodafone gestelde eisen – waaronder identificatie en verstreking van benodigde gegevens – voor het aangaan van een Overeenkomst voldoet. Vodafone zal een afwijzing van een aanvraag op schriftelijk verzoek van aanvrager aan Vodafone, afdeling Credit Assessment, Postbus 1500, 6201 BM Maastricht, toelichten.

## Artikel 4 Abonnementen

1. Elk Abonnement wordt door Contractant aangegaan voor een bij het desbetreffende type Abonnement behorende minimumduur. De minimumduur bedraagt tenminste twaalf maanden. Na de initiële duur van het Abonnement wordt dit Abonnement voortgezet voor onbepaalde tijd.
2. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste een maand.
3. Contractant kan op dezelfde manier opzeggen als waarop de Overeenkomst is aangegaan, dus als de overeenkomst telefonisch is gesloten, mag deze ook telefonisch worden opgezegd. Daarnaast kan de Contractant de Overeenkomst opzeggen door middel van een brief aan Vodafone, afdeling Klantenservice, Postbus 1500, 6201 BM Maastricht.
4. Partijen kunnen een Overeenkomst te allen tijde ontbinden met behoud van recht op schadevergoeding, indien de andere partij in de nakoming van één of meer van de overeengekomen verplichtingen tekort schiet en in verzuim verkeert.
5. Iedere partij kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen in geval van faillissement, (voortopige) surseance van betaling of een verzoek tot schuldsanering aan de zijde van de andere partij, tenzij de curator of bewindvoerder kiest voor voortzetting van de Overeenkomst en daarbij onverwijld voldoende zekerheid wordt gesteld overeenkomstig artikel 12. Bij opzegging van een Overeenkomst op grond van dit artikel voorafgaande aan het verstrijken van de minimumduur zijn alle vaste kosten van de resterende periode van die minimumduur overkort en direct verschuldigd door Contractant.

## Artikel 5 Vodafone Prepaid

1. Vodafone Prepaid is van onbepaalde duur, mits Contractant een prepaid-tegoed aanhoudt. De geldigheidsduur van een prepaid-tegoed kan variëren, afhankelijk van de aard en de omvang van het prepaid-tegoed.
2. Na afloop van de geldigheidsduur heeft Contractant nog 90 dagen de tijd om alsnog zijn prepaid-tegoed aan te vullen. In deze periode kan Vodafone Prepaid nog beperkt gebruikt worden, zoals voor het bellen van de hulpdienst 112 en de Vodafone Prepaid Infolijn via 1200. Indien Contractant zijn prepaid-tegoed ook in deze periode van 90 dagen niet aanvult, mag Vodafone Vodafone Prepaid beëindigen zonder nadere kennisgeving.
3. Indien Vodafone op grond van dit artikel 5 Vodafone Prepaid met Contractant beëindigt, zal de Aansluiting

worden gestopt en komen het bijbehorende Nummer en het eventueel resterende prepaid-tegoed automatisch te vervallen. Contractant kan in dat geval geen enkele aanspraak maken op enige vorm van restitutie of compensatie. Vodafone heeft geen verplichting Contractant of diens Eindgebruikers op enige wijze van tevoren te waarschuwen dat men in de in artikel 5.2 beschreven periode verkeert.

4. Het prepaid-tegoed komt tevens te vervallen zonder recht op restitutie bij beëindiging door Contractant van Vodafone Prepaid.
5. Vodafone Prepaid eindigt en eventueel resterend prepaid-tegoed vervalt eveneens zodra het Nummer op verzoek van Contractant naar een andere aanbieder is geporteerd.

#### Artikel 6 In dienst stellen Aansluiting, kwaliteit en onderhoud

1. Na of bij de totstandkoming van een Overeenkomst zal Vodafone in principe binnen 24 uur doch in ieder geval zo spoedig mogelijk zorgen voor het in dienst stellen van de Aansluiting of levering van de overeengekomen Dienst(en).
2. Vodafone streeft er naar Contractant een ongestoord gebruik van de Aansluiting te laten genieten binnen het gebied dat gedekt wordt door het Vodafone Netwerk. De kwaliteit van het Vodafone Netwerk wordt van tijd tot tijd door onafhankelijke instanties onderzocht. Nadere informatie over de kwaliteit is terug te vinden op de Vodafone Internetsite.
3. Het is een natuurkundig gegeven dat bij elektronische communicatiediensten zoals de 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.
4. Contractant en Eindgebruiker onderkennen dat Diensten negatief kunnen worden beïnvloed en (tijdelijk) niet beschikbaar kunnen zijn door fysieke factoren (zoals gebouwen, tunnels, bergen, enzovoorts), atmosferische omstandigheden, aanpassingen of onderhoud aan het netwerk van Vodafone of een andere aanbieder van elektronische communicatiediensten, storingen in de interconnectie of andere oorzaken. Vodafone spant zich in binnen de grenzen van de redelijkheid deze omstandigheden tot het uiterste te beperken.
5. Indien Contractant, mede in het licht van hetgeen is opgemerkt in artikel 6.3 en 6.4, op enig moment geen of geen ongestoord gebruik kan maken van de Aansluiting, leidt dit niet tot een recht op verlaging van de tarieven voor de Diensten of tot een recht op restitutie van betaalde vergoedingen.
6. Vodafone onderhoudt het Vodafone Netwerk op een continue basis en streeft er naar om het Vodafone Netwerk op een kwalitatief hoogstaand niveau te laten functioneren. Indien Contractant klachten of opmerkingen heeft over het functioneren van het Vodafone Netwerk, kan Contractant deze doorgeven aan Vodafone, afdeling Klantenservice via telefoonnummer 1200. Ontvangen klachten en opmerkingen zullen, waar redelijkerwijs mogelijk, worden ingepast in de reguliere onderhoudsactiviteiten.

#### Artikel 7 Aanvullende Diensten

1. Een Aanvullende Dienst kan slechts worden afgenomen indien Contractant beschikt over de voor de desbetreffende Aanvullende Dienst vereiste Vodafone Prepaid Aansluiting dan wel het vereiste type Abonnement.
2. Indien een Aanvullende Dienst in combinatie met een Abonnement wordt afgenomen is de minimale duur van de Overeenkomst met betrekking tot de Aanvullende Dienst gelijk aan de periode vanaf de totstandkoming van de Overeenkomst betreffende de Aanvullende Dienst tot het moment dat de minimumduur van het desbetreffende Abonnement verstrijkt.
3. Tegen het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst inzake een Aanvullende Dienst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste een maand. Ten aanzien van een opzegging zijn de artikelen 4.3, 4.4 en 4.5 van toepassing.
4. Opzegging of ontbinding van een Overeenkomst inzake een Aanvullende Dienst heeft geen effect voor het desbetreffende Abonnement of Vodafone Prepaid.

Opzegging of ontbinding van een Abonnement of Vodafone Prepaid betekent de automatische beëindiging van de Overeenkomsten inzake met de desbetreffende Aansluiting samenhangende Aanvullende Diensten.

#### Artikel 8 Content Diensten

1. De toegang tot, het gebruik en/of de afname van Content door Contractant of Eindgebruiker op grond van een Content Dienst, leidt er niet toe dat enig op Content rustend intellectueel eigendomsrecht aan Contractant of Eindgebruiker wordt overgedragen.
2. Contractant of Eindgebruiker verkrijgt uitsluitend een beperkt gebruiksrecht op de Content en is ermee bekend en accepteert dat voor dat gebruiksrecht aanvullende licentievoorwaarden kunnen gelden, al dan niet van derden.
3. Contractant vrijwaart Vodafone en stelt Vodafone schadeloos voor de gevolgen van inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van Vodafone of derden, ontstaan door het gebruik, in strijd met deze voorwaarden of de Overeenkomst, van Content.
4. Contractant erkent dat Vodafone niet verantwoordelijk is en geen aansprakelijkheid draagt voor Content die ter beschikking wordt gesteld door een derde of voor Content Diensten die geleverd worden door derden. Contractant erkent verder dat de vergoedingen verschuldigd voor het gebruik van een Content Dienst, door Contractant zullen worden betaald via zijn Abonnement of het bij Vodafone Prepaid behorende prepaid-tegoed.
5. Tenzij dit uitdrukkelijk wordt toegestaan in de Overeenkomst of eventuele aanvullende voorwaarden is het Contractant en zijn Eindgebruikers niet toegestaan:
  - a. de merken, logo's en andere informatie of materialen van de Content te verwijderen, te wijzigen of zonder toestemming van de rechthebbende te kopiëren, openbaar te maken, te verspreiden of anderszins aan derden ter beschikking te stellen; en/of zonder toestemming van de rechthebbende Content of enig onderdeel daarvan te kopiëren of op een drager op te slaan of op andere wijze inbreuk te maken op intellectuele eigendomsrechten;
  - b. aanduidingen omtrent het makerschap, de rechten, de rechthebbende, de herkomst of het vertrouwelijke karakter of enig andere verwijzing naar Vodafone, die voorkomen in de Content te wijzigen of te verwijderen.

#### Artikel 9 Tarieven

1. De tarieven voor de geleverde Diensten zijn aan Vodafone verschuldigd volgens het van toepassing geldende prijzen. De te betalen tarieven worden met BTW en andere van overheidswege opgelegde heffingen verhoogd, tenzij anders vermeld.
2. Vodafone behoudt zich het recht voor om ieder jaar op 1 oktober de tarieven aan te passen op basis van de inflatie. De hoogte hiervan wordt bepaald door de Consumentenprijsindex van het CBS. De inflatiecorrectie geldt voor klanten die op 1 oktober langer dan 3 maanden klant zijn en voor klanten die op 1 oktober langer dan 3 maanden geleden hun abonnement hebben verlengd.
3. Het actuele Tarievenoverzicht wordt door Vodafone bekend gemaakt, onder andere via de Vodafone Internetsite en is tevens opvraagbaar op telefoonnummer 0800-0560 of Vodafone Informatienummer Klantenservice via 1200, Vodafone, afdeling Klantenservice, Postbus 1500, 6201 BM Maastricht en bij verkooppunten van Vodafone.
4. Vodafone heeft het recht tarieven eenzijdig te wijzigen. Indien dit op grond van de toepasselijke wettelijke bepalingen vereist is zal Vodafone Contractant voorafgaande aan de inwerkingtreding van de wijziging informeren en indien van toepassing Contractant wijzen op het recht (het relevante deel van) de Overeenkomst op te zeggen met ingang van de datum van inwerkingtreding van de wijziging. De opzegging dient uiterlijk voor de inwerkingtreding van de wijziging door Vodafone ontvangen te zijn. In geval van opzegging zijn partijen elkaar daardoor geen andere vergoeding of compensatie verschuldigd, dan de op dat moment openstaande betalingsverplichtingen.
5. Indien (tijdelijk) gebruik wordt gemaakt van een netwerk van een andere aanbieder van elektronische communicatiediensten, hetgeen voornamelijk buiten Nederland zal plaatsvinden, dan zal Contractant alle (bijzondere) 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.

6. De gegevens van Vodafone zijn beslissend voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn.

#### Artikel 10 Betaling

1. Alle tarieven zijn verschuldigd vanaf het moment van aangaan van een Overeenkomst.
2. Contractant verleent Vodafone voor ieder Abonnement een machtiging tot automatische incasso en staat in voor het kunnen incasseren door Vodafone.
3. Indien het betaalverleden van Contractant daartoe aanleiding geeft zal Contractant de verschuldigde bedragen op verzoek van Vodafone daartoe op door Vodafone aangegeven wijze voldoen. In een der gelijk geval kunnen Contractant daarmee gemoeide (al dan niet periodieke) kosten voor bijvoorbeeld een acceptgiro in rekening worden gebracht.
4. Indien tarieven niet voorafgaand aan het leveren van een Dienst worden betaald, brengt Vodafone de verschuldigde kosten 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 rechmatig) gebruik van de Aansluiting, mag Vodafone tussentijdse facturen verzenden en/of (onmiddellijke) betaling verlangen.
5. Voor alle Overeenkomsten geldt dat de Contractant standaard een online factuur ontvangt die op [www.vodafone.nl/MyVodafone](http://www.vodafone.nl/MyVodafone) beschikbaar wordt gesteld. Indien de Contractant een papieren factuur wenst, dan bestaat die mogelijkheid. De papieren factuur wordt in rekening gebracht tegen een vast tarief, zoals vermeld in het Tarievenoverzicht.
6. Betaling zal altijd moeten plaatsvinden binnen veertien dagen vanaf de datum van de factuur. Het moment waarop Vodafone de betaling ontvangt, geldt als betalingsmoment.
7. Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen moeten binnen veertien dagen na de datum van de factuur schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan Vodafone, afdeling Special Services, Postbus 1500, 6201 BM Maastricht. Vodafone zal geen beroep op overschrijving 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 niet opschorten. Verrekening van onverschuldigd betaalde bedragen of opschorting van betaling is alleen mogelijk met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Vodafone.
8. In alle gevallen waarbij de bezwaren van Contractant tegen een factuur betrekking hebben op bedragen die door Vodafone ten behoeve van een derde voor diensten en/of zaken van die derde via de factuur van Vodafone in rekening worden gebracht, dienen de vragen over en bezwaren tegen deze bedragen uitsluitend bij de desbetreffende derde te worden ingediend. Het indienen van dergelijke bezwaren zal de betalingsverplichting van Contractant niet opschorten.
9. Vodafone mag de (administratie) kosten van onderzoek wegens de bezwaren op een factuur in rekening brengen, indien Contractant bij herhaling ten onrechte bezwaren heeft ingediend tegen facturen en Contractant desondanks de bezwaren handhaaft.
10. Vodafone mag naast de verschuldigde betaling aanvullende (administratie-) kosten in rekening brengen tot maximaal € 25 inclusief BTW per gebeurtenis, indien een afgegeven machtiging tot automatische betaling wordt ingetrokken, of bij de uitoefening van de machtiging onvoldoende saldo aanwezig blijkt te zijn, of anderszins een geïncasseerde betaling door de bank wordt gestorneerd.

#### Artikel 11 Niet tijdige betaling

1. Indien Vodafone de verschuldigde betaling niet binnen de termijn genoemd in artikel 10.5 heeft ontvangen, is Contractant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Vanaf datzelfde moment mag Vodafone wettelijke rente in rekening brengen. Indien ter verkrijging van voldoening van het verschuldigde bedrag een incassoprocedure noodzakelijk is, zijn alle daaraan verbonden kosten (volgens het algemeen erkende deurwaarderstarief) voor rekening van Contractant. De buitengerechtelijke kosten bedragen tenminste 15% van het openstaande bedrag met een minimum van € 35.

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 aanmaning heeft toegezonden en ondanks de daarin nader genoemde termijn niet aan de betalingsverplichting of andere aanwijzing is voldaan.

#### Artikel 12 Zekerheidstelling

1. Vodafone mag te allen tijde, gelet op haar bekende feiten en omstandigheden om haar moverende redenen, daaronder begrepen een (tijdelijk) bovengemiddeld gebruik van de Aansluiting door Contractant of Eindgebruiker, verzoeken dat binnen een door haar gestelde termijn vooruitbetaling of (aanvullende) zekerheid in de vorm van een voorschot of borgsom wordt verstrekt.
2. De omvang van de in artikel 12.1 bedoelde vooruitbetaling of de verstrekken zekerheid zal een bedrag mogen betreffen van hetgeen Contractant in redelijkheid gedurende zes maanden in totaal verschuldigd zal worden.
3. Een verstrekte borgsom kan nadat zich gedurende een aaneengesloten periode van zes maanden geen betalingsproblemen hebben voorgedaan door Contractant worden terugveroordeerd door middel van een schriftelijk verzoek daartoe aan: Vodafone, afdeling Credit Administration, Postbus 1500, 6201 BM Maastricht.

#### Artikel 13 SIM-kaart

1. Vodafone stelt aan Contractant per Aansluiting eenmalig één SIM-kaart ter beschikking, tenzij anders overeengekomen, alsmede de daarbij behorende beveiligingscodes (zoals de zogenaamde PIN- en PUK-code).
2. De SIM-kaart blijft te allen tijde eigendom van Vodafone.
3. Contractant dient de SIM-kaart en eventueel verstrekte toegangsgegevens zorgvuldig te beschermen tegen verlies, misbruik/onbevoegd gebruik, diefstal en beschadiging. Ter voorkoming van onbevoegd gebruik adviseert Vodafone Contractant de beveiligingscodes 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/onbevoegd gebruik van de SIM-kaart of een toegangscode, dan dient Contractant Vodafone om een onmiddellijke blokkering van de SIM-kaart en/of de toegangscode te verzoeken op telefoonnummer 06 -54500100. Vodafone stelt het gebruik van de SIM-kaart na een dergelijk verzoek terstond buiten werking, tenzij Vodafone gerede twijfel heeft dat van deze mogelijkheid tot blokkeren misbruik wordt gemaakt.
5. Alle kosten van (onbevoegd) gebruik van de SIM-kaart, de Aansluiting en/of de Diensten komen geheel voor rekening en risico van Contractant tot het moment van melding aan Vodafone en blokkering op de wijze genoemd in artikel 13.4.
6. De kosten voor deblokkering of het verstrekken van een nieuwe SIM-kaart zijn door Contractant verschuldigd.
7. Indien Contractant of Eindgebruiker Randapparatuur heeft ontvangen waarop door of namens Vodafone een zogenaamde 'SIM-Lock' is geplaatst, dan is het Contractant niet toegestaan de SIM-Lock te (laten) verwijderen zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Vodafone. Vodafone kan aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden verbinden, waaronder het betalen van een vergoeding in verband met de bijdrage die Vodafone (al dan niet via de dealer van Contractant) voor deze Randapparatuur ter beschikking heeft gesteld.
8. Vodafone is gerechtigd SIM-kaart instellingen (op afstand) te wijzigen.
9. Contractant dient de SIM-kaart na beëindiging van het Abonnement of Vodafone Prepaid aan Vodafone te retourneren, of na schriftelijke aanwijzing van Vodafone te vernietigen.

#### Artikel 14 Nummer en nummerbehoud

1. Vodafone stelt aan Contractant voor het gebruik van de Aansluiting één of meer Nummers ter beschikking.
2. Indien Contractant reeds één of meer Nummers in gebruik heeft, kan hij alleen bij het aangaan van een Overeenkomst een verzoek tot nummerbehoud bij Vodafone indienen. Vodafone zal het verzoek inwilligen, indien en zodra de (oude) overeenkomst met een aanbieder van mobiele telecommunicatiediensten kan worden beëindigd en die aanbieder aan nummerbehoud meewerkt.

3. Contractant zal ter uitvoering van een verzoek tot nummerbehoud de aanwijzingen van Vodafone opvolgen. Vodafone mag een eenmalige vergoeding in rekening brengen voor het effectueren van het verzoek tot nummerbehoud.
4. Contractant heeft jegens Vodafone bij aanvang en einde van een Overeenkomst in beginsel, anders dan middels nummerbehoud, geen recht op één of meer bepaalde Nummers.
5. Vodafone mag een Nummer wijzigen in geval van wijzigingen in een nationaal nummerplan of een nummer-toekenning door OPTA, alsmede wijzigingen in een Dienst of het Vodafone Netwerk, of andere gevallen die een nummerwijziging redelijkerwijs noodzakelijk maken.
6. Vodafone zal een nummerwijziging niet eerder doorvoeren dan twee maanden nadat de wijziging bekend is gemaakt, tenzij een eerdere wijziging in de gegeven omstandigheden noodzakelijk is. Vodafone is niet aansprakelijk voor de schade, die voortvloeit uit een wijziging van één of meer Nummers.

#### Artikel 15 Buiten gebruikstelling van de Aansluiting

1. Vodafone mag de Aansluiting of het leveren van één of meer Diensten (tijdelijk en/of geheel of gedeeltelijk) blokkeren of buiten gebruik stellen, indien:
  - a. door of namens Contractant een verzoek op grond van artikel 13.4 wordt gedaan en Vodafone uit de haar bekende omstandigheden geen gronden heeft om het verzoek te weigeren;
  - b. Contractant of Eindgebruiker een verplichting uit de Algemene Voorwaarden of enige andere Overeenkomst met Vodafone niet nakomt;
  - c. 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 als bedoeld in artikel 10 en/of 12 overgaat. Vodafone zal Contractant over een blokkade of buitendienststelling voorafgaand informeren, mits dit redelijkerwijs mogelijk is. Vodafone gaat alleen op schriftelijk verzoek van Contractant tot herstel van de dienstverlening over, nadat Contractant 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.
2. 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 de Overeenkomst.

#### Artikel 16 Persoons- en Verkeersgegevens

1. Vodafone heeft de verwerking van Persoons- en Verkeersgegevens aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). Vodafone verwerkt Persoons- en Verkeersgegevens van Contractant en Eindgebruiker 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: [www.vodafone.nl](http://www.vodafone.nl)). Het Privacy statement is ook kosteloos op te vragen bij Vodafone, afdeling Special Services, Postbus 1500, 6201 BM Maastricht.
2. Vodafone verwerkt Persoonsgegevens, waaronder Verkeersgegevens, voor de doeleinden: facturatie, debiteuren-administratie, 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. Met uitzondering van Verkeersgegevens worden Persoonsgegevens ook verwerkt voor marktonderzoek en verkoopactiviteiten met betrekking tot Diensten en andere diensten van Vodafone en/of diensten van derden die te maken hebben met de Diensten.
3. Sommige Diensten maken gebruik van Locatie-gegevens. Met uitzondering van het opstellen van facturen zullen Locatiegegevens betreffende Contractant of diens Eindgebruikers slechts worden verwerkt door Vodafone, waaronder ter beschikking stellen aan derden, indien Contractant daar mee in heeft gestemd, bijvoorbeeld door een Dienst af te nemen die gericht is op de verwerking van Locatiegegevens.

4. Indien uit een door Vodafone uitgevoerd onderzoek het vermoeden volgt dat Contractant of diens Eindgebruikers hinderlijke of kwaadwillige communicatie hebben gericht tegen een abonnee van Vodafone of een andere operator, is het Vodafone 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. Vodafone 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 Vodafone niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor schade die ontstaat door verwerking van Persoonsgegevens door deze derde.
6. Vodafone meldt elke Overeenkomst bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) te Tiel. BKR verwerkt deze gegevens in het centrale kredietinformatiesysteem ten behoeve van het voorkomen en beperken van overkreditering van kredietnemers en het beperken van kredietrisico's voor kredietgevers, alsmede ten behoeve van het leveren van een bijdrage aan het voorkomen van problematische schuld-situaties. De gegevens kunnen alleen worden verstrekt aan de betrokkene en aan de bij BKR aange-sloten instellingen ten behoeve van voornoemde doelstellingen. Vodafone heeft de verplichting op zich genomen een betalingsachterstand inzake de betaling van een Contractant van meer dan 60 dagen te melden bij BKR. Daarnaast mag Vodafone Persoonsgegevens van Contractant verstrekken aan derden met als doel een beoordeeling van de kredietwaardigheid te maken, indien Contractant zijn (betalings)verplichtingen niet nakomt.
7. Vodafone mag een bestand aanleggen met Persoonsgegevens van Contractanten die niet aan hun (betalings) verplichtingen hebben voldaan en van wie de Aansluiting is afgesloten overeenkomstig artikel 11. Dit bestand is bestemd voor gebruik door Vodafone en andere aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten in het kader van de acceptatie van aanvragen voor elektronische communicatiediensten. Contractant kan verzoeken om informatie of bezwaar tegen de wijze waarop hij is opgenomen indienen bij: Stichting Preventel, Postbus 744, 7400 AS Deventer.
8. Contractant en Eindgebruiker hebben een inzage-, correctie- en verzetsrecht met betrekking tot de van hen verwerkte Persoonsgegevens. Vodafone 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.
9. Contractant en/of Eindgebruiker kunnen de bezwaren tegen verwerking van Persoonsgegevens en verzoeken tot inzage, correctie en verzet richten 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 16.

#### Artikel 17 Verplichtingen Contractant en Eindgebruiker

1. Contractant staat in voor het normaal gebruik van de Aansluiting(en) en de SIM-kaart en voor het gebruik van Diensten van Vodafone en derden, zoals Vodafone en deze aanbieders die Diensten naar redelijke maatstaven hebben bedoeld en beoogen. Contractant is aansprakelijk voor alle schade die ontstaat door onrechtmatig gebruik van de Diensten, de SIM-kaart, Zaken en de Aansluiting.
2. Contractant laat na, noch stelt anderen (waaronder Eindgebruikers) in staat, de Aansluiting(en) of Diensten aan te wenden voor een ander gebruik (-spatroom) en doel dan Vodafone heeft beoogd met de door haar aangeboden Diensten, door welke wijze ook, daaronder mede begrepen het 'plagen', 'spammen', of anderszins lastig vallen, bedriegen, kwetsen of overlast veroorzaken, het op grote schaal tot stand (Diensten) brengen van verbindingen met koopnummers (090x-nummers) en/of -diensten, het plagen van strafbare feiten en het onrechtmatig verwijderen van de 'SIM-Lock'. Indien een fair use policy of clauseule is overeengekomen behoudt Vodafone zich het recht voor om het (data)verkeer of verbruik te monitoren om te kunnen vaststellen of Contractant zich houdt aan de voorwaarden. Ingeval van misbruik kan Vodafone het contract per direct beëindigen.
3. Contractant laat na zaken aan te wenden voor het gebruik van de Aansluiting op het Vodafone Netwerk,

of netwerken van andere aanbieders van elektronische communicatiediensten, die niet voldoen aan de daartoe gestelde wettelijke eisen. Contractant zal uitsluitend gebruik maken van Randapparatuur die behoren tot de typen Randappara-tuur waarvan Vodafone heeft aangegeven, al dan niet op de Vodafone Internetsite, dat deze typen toegestaan zijn voor de desbetreffende Diensten.

4. Indien Vodafone aan Contractant of Eindgebruiker aanwijzingen geeft, in verband met ondervonden overlast of schade door het gebruik van de Aansluiting, of de daarvoor gebruikte Zaken, dan dient Contractant deze op te volgen of er voor te zorgen dat Eindgebruiker deze opvolgt. De eigen schade als gevolg van een dergelijke aanwijzing komt voor rekening van Contractant.
5. Contractant mag zijn rechten en/of verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst niet zonder schriftelijke toestemming van Vodafone aan een derde overdragen.
6. Contractant vrijwaart Vodafone tegen alle aanspraken op vergoedingen van schade, die derden (waaronder Eindgebruikers) op enigerlei wijze zouden kunnen instellen op grond van schending van de verplichtingen uit een Overeenkomst.
7. Contractant zal wijzigingen van adres en andere Persoonsgegevens, inclusief de gegevens van Eindgebruikers, uiterlijk veertien dagen voor ingang van de wijziging melden aan Vodafone, afdeling Special Services, Postbus 1500, 6201 BM Maastricht. Alle gevolgen, die voortvloeien uit niet tijdige melding van (adres) wijzigingen, komen geheel voor rekening en risico van Contractant.
8. Contractant staat er voor in dat zijn Eindgebruikers bepalingen als opgenomen in dit artikel 17 na zullen leven.

#### Artikel 18 Aansprakelijkheid

1. Vodafone is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de totstandkoming of uitvoering van een Overeenkomst of het gebruik van een Dienst, tenzij in dit artikel 18 anders is bepaald.
2. Vodafone is alleen aansprakelijk voor directe schade van Contractant - waaronder uitdrukkelijk niet begrepen immateriële schade en/of bedrijfsschade, met inbegrip van winstderving - ontstaan door een aan Vodafone toerekenbare tekortkoming of een onrechtmatig handelen of nalaten door Vodafone in de navolgende omstandigheden en - per gebeurtenis of reeds samenhangende gebeurtenissen - tot ten hoogste de daarbij genoemde bedragen:
  - a. schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel, tot een bedrag van ten hoogste één miljoen euro per gebeurtenis;
  - b. schade ten gevolge van beschadiging van zaken van Contractant, tot ten hoogste vierhonderdvijftig duizend euro per gebeurtenis en ten hoogste twee miljoen euro per jaar;
  - c. schade ten gevolge van een handelen in strijd met artikel 374, 374 bis en 375 van het Wetboek van Strafrecht door Vodafone of één van haar werknemers of enig ander individu die handelt voor of namens Vodafone tot een bedrag van ten hoogste één miljoen euro per gebeurtenis;
  - d. schade ten gevolge van het onrechtmatig verwerken van Persoonsgegevens van Contractant of een Eindgebruiker, tot een bedrag van ten hoogste tweeduizendvijfhonderd euro per benadeelde en tot ten hoogste één miljoen euro per gebeurtenis;
  - e. 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. Tekortkomingen in enigerlei vorm in de dienstverlening van derden, zoals andere aanbieders van telecommunicatienetwerken of -diensten, waaronder mede begrepen informatie-, content- of sms-diensten, zijn niet aan Vodafone toerekenbaar.
4. Vodafone sluit iedere aansprakelijkheid voor schade anders dan genoemd in artikel 18.2 uit.
5. Contractant en/of Eindgebruiker dienen Vodafone, afdeling Special Services, Postbus 1500, 6201 BM Maastricht, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken nadat de schade is ontdekt of redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt, van opgetreden schade schriftelijk op de hoogte te stellen. Vodafone behoeft

schade die niet schriftelijk binnen deze termijn is gemeld niet te vergoeden, tenzij Contractant aannemelijk maakt dat een tijdige en/of schriftelijke reactie redelijkerwijs niet verlangd kon worden.

6. Vodafone zal zich niet beroepen op beperking en uitsluiting van de aansprakelijkheid zoals aangegeven in artikel 18.2 tot en met 18.5, indien de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Vodafone of haar management of indien de beperking van de aansprakelijkheid in strijd zou zijn met de wet.

#### Artikel 19 Klachten en Geschillen

1. Contractant dient klachten of geschillen altijd in eerste instantie schriftelijk in te dienen bij Vodafone, afdeling Special Services, Postbus 1500, 6201 BM Maastricht, met vermelding van het Nummer van de Aansluiting.
2. Vodafone zal de klacht binnen dertig dagen door middel van een schriftelijke reactie inhoudelijk beantwoorden. Indien deze termijn niet gehaald wordt, zal Vodafone aan de klager kenbaar maken binnen welke termijn de klacht alsnog inhoudelijk zal worden beantwoord.
3. Alleen Consumenten, kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, Postbus 90600, 2509 LP, Den Haag. De Geschillencommissie Telecommunicatie stelt als voorwaarde dat de klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 19.1 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 artikel 19.2 had moeten worden gereageerd, kan de klager het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.
5. Vodafone kan er voor kiezen een geschil omtrent de nakoming door een Consument van de Overeenkomst aan de Geschillencommissie Telecommunicatie voor te leggen. In dat geval moet Contractant zich binnen vijf weken schriftelijk uitspreken of deze daarmee akkoord gaat, alsmede dat hij zal voldoen aan de eisen die de Geschillencommissie stelt aan Contractant voor het in behandeling nemen van de klacht. Indien Contractant niet instemt met beslechting door de Geschillencommissie of niet voldoet aan de gestelde eisen voor behandeling zal het geschil aan de gewone rechter worden 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. Indien Contractant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie dan is hij voor de behandeling van dat geschil een vergoeding verschuldigd.
7. Contractant kan een geschil ook voorleggen aan de bevoegde burgerlijk rechter. Vodafone is aan deze keuze gebonden.
8. Onverminderd het voorgaande kan Contractant geschillen ook schriftelijk aanbrengen bij de OPTA in de gevallen bij wet geregeld.

Versie, november 2011