

# Algemene Voorwaarden

Vodafone Libertel B.V.



## Inhoud

<b>Algemene Voorwaarden voor Consumenten Vodafone Libertel B.V.</b>	<b>5</b>
Artikel 1 – Algemeen	5
Artikel 2 – Hoe overeenkomsten tot stand komen, communicatie en administratie	5
Artikel 3 – Het abonnement	5
Artikel 4 – Prepaid	6
Artikel 5 – Vodafone YOU, BloX en maandbundels	6
Artikel 6 – Verantwoordelijkheden Vodafone	7
Artikel 7 – Mobiele Internet of SMS diensten	7
Artikel 8 – Tarieven	7
Artikel 9 – Betaling, niet-tijdige betaling en zekerheid	8
Artikel 10 – SIM en beveiliging	8
Artikel 11 – Nummer en nummerbehoud	9
Artikel 12 – Opschortingsrecht Vodafone en contingency	9
Artikel 13 – Privacy statement	10
Artikel 14 – Jouw overige verplichtingen	10
Artikel 15 – Aansprakelijkheid	10
Artikel 16 – Overeenkomst op afstand	10
Artikel 17 – Klachten	11
<b>Bijlage Algemene Voorwaarden voor Consumenten</b>	<b>12</b>
Artikel 1 – Kosten buiten je bundel bij abonnementen	12
Artikel 2 – Internationaal gebruik met abonnementen inclusief internationale belminuten	12
Artikel 3 – Internationaal gebruik met abonnementen exclusief internationale belminuten	13
Artikel 4 – Betaalwijze	13
Artikel 5 – Telefoon en je aansluiting	13
Artikel 6 – Beveiliging van ons netwerk	13
Artikel 7 – Eventuele restricties voor bepaalde diensten	14
Artikel 8 – Netwerkmanagement	14
Artikel 9 – Klantenservice	15
<b>Actievoorwaarden Vodafone</b>	<b>16</b>
Artikel 1 – Definities	16
Artikel 2 – Toepasselijkheid actievoorwaarden	16
Artikel 3 – Algemeen	17
Artikel 4 – Duur en beëindiging Actie	17
Artikel 5 – Korting op de abonnementsprijs	17
Artikel 6 – Korting op producten	17
Artikel 7 – Korting op (data)bundels	18
Artikel 8 – Promoties bij aankoop via Vodafone	18
Artikel 9 – Cashback	18
<b>Voorwaarden Volop extra voordelen</b>	<b>19</b>
Artikel 1 – Algemeen	19
Artikel 2 – Volop extra voordelen van Vodafone en Ziggo	19
Artikel 3 – Activatie, wijzigen en beëindigen Volop extra voordelen	20

<b>Voorwaarden OneNumber</b>	<b>22</b>
Artikel 1 – Algemeen	22
Artikel 2 – OneNumber	22
Artikel 3 – Activatie OneNumber en koppeling Apparaat	22
Artikel 4 – Duur en beëindiging OneNumber	22
Artikel 5 – Herroepingsrecht	23
Artikel 6 – Betaling en kosten	23
Artikel 7 – Vragen en klachten	23
<b>Dienstvoorwaarden Vodafone BloX</b>	<b>24</b>
Artikel 1 – Algemeen	24
Artikel 2 – BloX 100 minuten bellen EU	24
Artikel 4 – Alles-in-1 Wereld (XL/XXL) Dagbundel	25
Artikel 5 – BloX Beperkt internet	25
Artikel 6 – BloX Extra data EU: BloX 1 GB, 3 GB, 5 GB en 10 GB	26
Artikel 7 – BloX Family Extra data: BloX 5 GB, 10 GB, 20 GB	26
Artikel 8 – BloX Onbeperkt Bellen	26
<b>Aanvullende voorwaarden voor Consumenten-abonnementen</b>	<b>27</b>
Artikel 1 – Algemeen	27
Artikel 2 – Betekenis abonnement	27
Artikel 3 – Redelijk gebruik & Fair Use Policy	27
Artikel 4 – Vodafone (Sim Only)	29
Artikel 5 – Vervangend Toestel Service (VTS)	29
Artikel 6 – Vodafone 50GB Family en Family Member	29
<b>Algemene Voorwaarden Toestelling Vodafone Financial Services B.V.</b>	<b>30</b>
Artikel 1 – De toestelling	30
Artikel 2 – Je aanvraag	30
Artikel 3 – Persoonsgegevens en BKR	30
Artikel 4 – Afspraken tijdens de looptijd van je toestelling	31
Artikel 5 – Wijzigingen in je situatie	31
Artikel 6 – Eerder aflossen	31
Artikel 7 – Beëindiging van de toestelling	31
Artikel 8 – Klachten	32
Artikel 9 – Privacy Statement	32
Artikel 10 – Overige afspraken	32
<b>Vodafone Batterij Garantie</b>	<b>33</b>
Artikel 1 – Wie komt in aanmerking voor de Vodafone Batterij Garantie?	33
Artikel 2 – Wat dekt de garantie?	33
Artikel 3 – Hoe gebruik je de Vodafone Batterij Garantie?	33
Artikel 4 – Hoe lang duurt het?	33
Artikel 5 – Blijf op de hoogte	34
Artikel 6 – Je wettelijke rechten	34
Artikel 7 – Verkopersinformatie	34
Artikel 8 – Vragen of klachten?	34
<b>Voorwaarden Vodafone Verzekering voor Mobiele Toestellen</b>	<b>35</b>

<b>Algemene Voorwaarden Zakelijke Markt Vodafone Libertel B.V.</b>	<b>41</b>
Artikel 1 – Definities	41
Artikel 2 – Algemeen	42
Artikel 3 – Totstandkoming	42
Artikel 4 – Duur en opzegging	43
Artikel 5 – Uitvoering van de Overeenkomst	43
Artikel 6 – Levering Zaken	44
Artikel 7 – Inspectie, acceptatie, herstel/omruilen van Zaken en/of Diensten	44
Artikel 8 – Verplichtingen Contractant	45
Artikel 9 – Redelijk gebruik & Fair Use Policy	45
Artikel 10 – Toegangscode en SIMs	47
Artikel 11 – Blokkeren en buiten gebruik stellen Aansluitingen en Diensten	47
Artikel 12 – Tarieven	47
Artikel 13 – Betaling	48
Artikel 14 – Zekerheden	49
Artikel 15 – Intellectuele en industriële eigendomsrechten en geheimhouding	49
Artikel 16 – Opschorting, verrekening en beëindiging	50
Artikel 17 – Verplichtingen bij (tussentijdse) afloop van de Overeenkomst en/of Abonnementen	51
Artikel 18 – Beperking van aansprakelijkheid	51
Artikel 19 – Derden	52
Artikel 20 – Privacy	53
Artikel 21 – Overig	53
Artikel 22 – Gebruik van Telecommunicatiediensten	53
Artikel 23 – SIM	54
Artikel 24 – Andere aanbieder/netwerk derden	54
Artikel 25 – Nummer en nummerbehoud	54
Artikel 26 – Onderhoud	54
Artikel 27 – Toepasselijk recht en geschillen	55
Artikel 28 – Wijzigingen voorwaarden	55

# Algemene Voorwaarden voor Consumenten Vodafone Libertel B.V.

## Artikel 1 – Algemeen

1. Deze voorwaarden en de Bijlage Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst die jij als consument met Vodafone sluit. Met overeenkomst bedoelen we jouw prepaid-overeenkomst, jouw abonnement of jouw aankoop bij Vodafone. Sommige bepalingen in deze voorwaarden gelden alleen voor prepaid en anderen alleen voor abonnementen. Daarnaast kunnen andere of aanvullende voorwaarden gelden (bijvoorbeeld voor specifieke diensten, zoals OneNumber of entertainmentdiensten, mobiele telefoons, tablets, verzekeringen, headsets en andere accessoires of specifieke bloxen). De voorwaarden die gelden ten aanzien van acties, zoals voordelen en korting, van Vodafone, staan opgenomen in de Actievoorwaarden. De voorwaarden die gelden ten aanzien van de overeenkomst waarmee je maandelijks de koop van je hardware afbetaalt (de lening), staan opgenomen in de algemene voorwaarden goederenkrediet /toestelling van Vodafone Financial Services B.V. De voorwaarden die gelden ten aanzien van de overeenkomst tussen Assurant Europe Insurance N.V. en jou voor de verzekering van jouw toestel staan opgenomen in de Voorwaarden Vodafone Verzekering voor Mobiele Toestellen. In deze voorwaarden gaat het, wanneer we het in het vervolg hebben over 'abonnement' over het abonnement om gebruik te kunnen maken van onze diensten. Alle Vodafone voorwaarden kun je terugvinden op [vodafone.nl/voorwaarden](http://vodafone.nl/voorwaarden)
2. Alle aanbiedingen die Vodafone doet zijn vrijblijvend. Vodafone mag er dus nog op terugkomen tot het moment waarop jij de aanbieding hebt geaccepteerd, maar ook nog meteen nadat jij de aanbieding hebt geaccepteerd.
3. Vodafone mag de overeenkomst eenzijdig wijzigen. Vodafone zal je voorafgaand aan een wijziging informeren. Als je dan het recht hebt om de overeenkomst en/of enige verbonden of verwante overeenkomst te beëindigen, zal Vodafone jou daarop wijzen en mag je de overeenkomst en/of enige verbonden of verwante overeenkomst kosteloos beëindigen voordat de wijziging ingaat. Indien je onderbrekingen in je dienstverlening ervaart / de dienstverlening afwijkt van wat er met je is afgesproken neem dan contact op met de klantenservice. De klantenservice kan je dan vertellen over je de overeenkomst en enige verbonden of verwante overeenkomst kosteloos mag beëindigen. Jij kan de overeenkomst of enige verbonden of verwante overeenkomst in ieder geval niet kosteloos opzeggen als het een wijziging betreft die met jou is overeengekomen, zoals een periodieke verhoging van tarieven op basis van de inflatie zoals in artikel 8.2 van deze algemene voorwaarden of als het gaat om een wijziging ter uitvoering van (een wijziging in) wet- en/of regelgeving. Alleen jij mag van de diensten gebruik maken.
4. Als er toch iemand anders gebruik van maakt, blijf jij verantwoordelijk.

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

1. Een overeenkomst komt tot stand als a) jij dat aanvraagt en Vodafone deze aanvraag schriftelijk of elektronisch bevestigt of b) met de uitvoering van de overeenkomst wordt begonnen.
2. Vodafone kan een aanvraag tot een overeenkomst weigeren, bijvoorbeeld als een kredietwaardigheids- of risico inschattingsonderzoek daar aanleiding toe geeft. De exacte reden van weigering hoeft Vodafone niet te geven.
3. Je kunt de Vodafone klantenservice bereiken op de manier die staat beschreven in de Bijlage Algemene Voorwaarden voor Consumenten.
4. Als jij en Vodafone elektronisch communiceren (bijvoorbeeld via website, chat of sms) en er storingen of vertragingen optreden, dan is Vodafone daar niet verantwoordelijk voor.

## Artikel 3 – Het abonnement

1. Een abonnement bij Vodafone bestaat uit abonnement om van onze diensten gebruik te maken.
2. Bij de bestelling van een nieuw abonnement zonder nummerbehoud gaat je abonnement in op de door jou gekozen ingangsdatum. Heb je een nieuw abonnement besteld met nummerbehoud dan gaat je abonnement in zodra de overeenkomst met je oude provider is beëindigd. Bij een verlenging van je huidige abonnement gaat je abonnement in op het moment dat je oude is afgelopen. Ben je dus niet meer gebonden aan een minimumduur dan start je abonnement bij een verlenging direct. De ingangsdatum van je abonnement wordt door Vodafone aan je bevestigd.
3. Een abonnement wordt aangegaan voor een minimumduur, bijvoorbeeld 12 of 24 maanden. Daarna wordt het abonnement automatisch voortgezet voor onbepaalde duur. Tijdens de minimumduur kun je opzeggen tegen het einde van de minimumduur, met een opzegtermijn van één maand. Vanaf één maand voor het einde van de minimumduur kun je op elk gewenst moment opzeggen met een opzegtermijn van één maand. Je kunt opzeggen door middel van een brief aan Vodafone, afdeling Annuleringen, postbus 1500, 6201 BM, Maastricht of telefonisch of online via de klantenservice. Je kunt

steeds op dezelfde manier opzeggen als je de overeenkomst bent aangegaan, dus als je telefonisch een overeenkomst bent aangegaan, mag je deze ook telefonisch opzeggen. Vodafone mag een abonnement onder dezelfde voorwaarden en op dezelfde manieren als jij opzeggen.

4. Als een abonnement eindigt, worden alle vorderingen van Vodafone op jou (bijvoorbeeld wat je nog aan rekeningen moet betalen) direct opeisbaar. Als Vodafone een abonnement beëindigt in de minimumduur, bijvoorbeeld omdat jij jouw rekeningen niet op tijd betaalt, is Vodafone gerechtigd een schadevergoeding in rekening te brengen die gebaseerd is op (een deel van) de resterende termijnen. Vodafone zal daarbij de richtlijnen van de rechtspraak volgen. Zie ook [vodafone.nl/rekening](http://vodafone.nl/rekening)
5. Als je zelf je abonnement beëindigt in de minimumduur, is Vodafone gerechtigd een schadevergoeding in rekening te brengen die gebaseerd is op (een deel van) de resterende termijnen. Vodafone zal daarbij de richtlijnen van de rechtspraak volgen.
6. Bij aanvraag van een abonnement moet je een aantal gegevens invullen. Die verwerken we conform ons Privacy Statement. Denk hiervoor bijvoorbeeld aan naam, adres, e-mail, geboortedatum en IBAN.
7. Vodafone mag het abonnement meteen beëindigen als jij schuldsanering of surseance van betaling hebt aangevraagd of die aan je is verleend, als je jouw faillissement aanvraagt of failliet bent verklaard, als jij je verplichting(en) onder jouw overeenkomst niet nakomt of als je de overeenkomst op andere wijze gebruikt dan waarvoor die bedoeld is.
8. Vodafone kan haar verplichtingen uit de overeenkomst, dan wel de hele overeenkomst, overdragen aan een derde. Je verleent hiertoe bij voorbaat toestemming en zal Vodafone alle daarvoor benodigde medewerking verlenen. Je hebt in dat geval het recht de overeenkomst te ontbinden, tenzij de overgang plaatsvindt in verband met de overdracht van (een deel van) de onderneming van Vodafone of als Vodafone vooraf aangeeft aansprakelijk te blijven jegens jou voor de nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst. Indien je de overeenkomst op grond van deze bepaling ontbindt, blijf je verplicht te betalen voor de reeds door Vodafone geleverde (maar door jou nog niet betaalde) diensten.
9. Vodafone kan haar vorderingen op jou overdragen (cederen) aan een andere partij.

#### Artikel 4 – Prepaid

1. De duur van de prepaid-overeenkomst is afhankelijk van de geldigheid van je prepaid tegoed. Tegoed is onbeperkt geldig, mits je minimaal één keer per 6 maanden gebruik maakt van je tegoed. Één keer zelf bellen, sms'en of internetten is genoeg. Opwaarderen kan ook. Is jouw tegoed verbruikt of verlopen, dan kun je nog maar beperkt gebruik maken van jouw prepaid-overeenkomst (zoals bellen naar 112).  
Als je overstapt naar een andere telecoomaanbieder en je neemt jouw nummer mee, dan eindigt de overeenkomst ook.
3. Als de prepaid-overeenkomst eindigt dan vervalt het eventuele tegoed en kun je geen nieuw tegoed meer kopen. Vodafone mag jouw nummer dan aan een ander geven, tenzij je met jouw nummer over bent gestapt naar een andere telecoomaanbieder.
4. Je kunt bij ons een verzoek indienen om je Prepaid tegoed terug te laten storten indien je met behoud van je nummer bent overgestapt naar een andere provider. Neem hiervoor contact op met onze klantenservice. Dit verzoek moet je binnen 3 maanden doen na de datum van je nummerportering of overstap. Voor dit verzoek kunnen administratie- en verwerkingskosten worden berekend. Deze kosten staan gespecificeerd in het Vodafone Prepaid tarievenoverzicht, op [vodafone.nl/tarieven](http://vodafone.nl/tarieven).
5. Eventueel verkregen bonus-tegoed of gratis tegoed mag niet gebruikt worden voor mobiele internet of sms-diensten, bellen naar bijzondere nummers zoals koopnummers (09xx-nummers) en/of voor premium sms-diensten.
6. Het is jouw verantwoordelijkheid om te controleren of jouw toestel geschikt is voor het gebruik van de door Vodafone aangeboden diensten voordat je prepaid tegoed aanschaf.

#### Artikel 5 – Vodafone YOU, BloX en maandbundels

1. Voor het standaard prepaid tarief van Vodafone YOU is artikel 4 van toepassing. Dit is het gewone prepaid tarief.
2. De YOU maandbundels zijn één maand geldig. Na deze maand vervalt jouw tegoed van de maandbundel. Let op, sommige maandbundels worden automatisch vernieuwd en hoef je dus niet iedere maand opnieuw aan te schaffen.
3. De volgende YOU bundels hebben een geldigheid van 30 dagen:
  - a. Bel & sms
  - b. Talk or Text
  - c. Online Online
  - d. Voordeel naar EU
  - e. Voordeel naar Wereld

## Artikel 6 – Verantwoordelijkheden Vodafone

1. Vodafone zal na het sluiten van de overeenkomst zo snel mogelijk de overeengekomen producten en/of diensten leveren. Vodafone streeft ernaar dit binnen 2 werkdagen te doen. Kent je toestel een langere levertijd, dan vind je de actuele levertijden op [www.vodafone.nl/levertijd](http://www.vodafone.nl/levertijd). Vodafone houdt je per e-mail op de hoogte van de levering van jouw toestel.
2. Vodafone wil je graag ongestoord gebruik laten maken van haar diensten, maar kan niet garanderen dat de kwaliteit en dekking daarvan altijd en overal even goed is. Netwerkkwaliteit is van veel dingen afhankelijk. Bijvoorbeeld: in een tunnel kan de verbinding minder of nihil zijn en ook het aantal gebruikers per zendmast heeft invloed (zie [vodafone.nl/dekking](http://vodafone.nl/dekking)), ook kan het type telefoon dat je gebruikt van invloed zijn en is het relevant waar je je bevindt. Ook kan het zijn dat er storingen optreden. Vodafone probeert storingen te voorkomen, maar kan niet uitsluiten dat die zich voordoen. In geval van een storing in het netwerk is Vodafone geen schadevergoeding verschuldigd, wel geldt een wettelijke compensatieregeling als omschreven in lid 3 van dit artikel.
3. In geval van een storing in het netwerk van Vodafone die langer dan 12 uur duurt, waar je last van ondervindt op jouw bij ons bekende woonadres en die niet veroorzaakt is door een overstroming, terroristische aanslag of een oorlog, kun je aanspraak maken op een compensatievergoeding. Heb je een abonnement, dan bedraagt deze vergoeding 1/30e deel van je maandelijks abonnementsbedrag en, indien van toepassing, je maandelijks toestelkosten voor iedere dag dat de storing duurt, met een minimum van € 1. Maak je gebruik van Vodafone Prepaid dan heb je recht op een vergoeding van € 1 voor de eerste 12-24 uur. Daarna heb je recht op een vergoeding van € 0,50 per dag. Vodafone kan eventueel ook een andere vorm van vergoeding bieden. Om aanspraak te maken op een vergoeding ga je, binnen 6 maanden nadat de storing is ontstaan, naar [vodafone.nl/dekking](http://vodafone.nl/dekking)
4. Om het Vodafone netwerk goed te laten werken, past Vodafone technieken van netwerkmanagement toe, zo filteren we het netwerk op spam, virussen, malware en botnets. Kijk in de Bijlage Algemene Voorwaarden of op [vodafone.nl/dekking](http://vodafone.nl/dekking) om te zien wat we precies doen op het gebied van netwerkmanagement.
5. Vodafone is niet verantwoordelijk voor producten of diensten van anderen waar gebruik van wordt gemaakt (bijvoorbeeld bij bellen in het buitenland of het gebruik van apps). Zo kan het zijn dat bepaalde diensten niet werken of beschikbaar zijn wanneer je gebruik maakt van een buitenlands netwerk. Als dat het geval is, schiet Vodafone niet tekort en heb je geen recht op een vergoeding.
6. Vodafone heeft een vergunning om in Nederland een netwerk aan te bieden. Indien een vergunning of andere vorm van toestemming wijzigt, eindigt of ingetrokken wordt, kan Vodafone de overeenkomst die jij met Vodafone hebt per direct beëindigen en is Vodafone niet tot een (schade)vergoeding verplicht.
7. Met je Vodafone aansluiting kun je alarmnummers, zoals 112, bereiken. Als je contact opneemt met 112 is Vodafone verplicht jouw locatie mee te sturen.

## Artikel 7 – Mobiele Internet of SMS diensten

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

## Artikel 8 – Tarieven

1. Voor de producten en diensten die jij van Vodafone afneemt, ben je een vergoeding verschuldigd. Je bent ook een vergoeding aan Vodafone verschuldigd voor producten en diensten van derden die Vodafone bij jou in rekening brengt, zoals mobiele internet of sms diensten. De verschillende tarieven vind je in het tarievenoverzicht dat als bijlage bij jouw bestelbevestiging zit. Daarnaast vind je het (meest recente) tarievenoverzicht ook op [vodafone.nl/tarieven](http://vodafone.nl/tarieven), in de Vodafone winkel en bij de klantenservice.

2. Vodafone mag de tarieven één keer per jaar op 1 oktober aanpassen aan de hand van de Consumentenprijsindex van het CBS. Als Vodafone dit doet binnen 3 maanden nadat je met Vodafone jouw overeenkomst bent aangegaan, mag je de overeenkomst kosteloos beëindigen.
3. Vodafone mag de tarieven of een ander onderdeel van de overeenkomst op ieder moment wijzigen. Vodafone zal je voorafgaand aan een wijziging informeren. Als je dan het recht hebt om de overeenkomst en/of enige verbonden of verwante overeenkomst te beëindigen, dan zal Vodafone jou daar ook op wijzen en mag je de enige verbonden of verwante overeenkomst beëindigen voordat de wijzigingen ingaan. Jij kan de overeenkomst en/of enige verbonden of verwante overeenkomst in ieder geval niet kosteloos opzeggen als het een wijziging betreft die met jou is overeengekomen, zoals een periodieke verhoging van tarieven op basis van de inflatie zoals in artikel 8.2 van deze algemene voorwaarden of als het gaat om een wijziging ter uitvoering van (een wijziging in) wet- en/of regelgeving.

### **Artikel 9 – Betaling, niet-tijdige betaling en zekerheid**

1. Bij het aangaan van een abonnement, geef je Vodafone een machtiging tot automatische incasso. Indien je gebruik maakt van een andere betaalmethode dan automatisch incasso, kunnen hier kosten aan verbonden zijn. Deze vind je terug in de tarievenoverzichten op [vodafone.nl/tarieven](http://vodafone.nl/tarieven) of in het tarievenblad dat elektronisch aan je is bevestigd.
2. Indien een abonnement is afgesloten vanwege een betalingsachterstand is het in sommige gevallen mogelijk om het abonnement weer aan te sluiten indien de achterstallige betalingen alsnog worden voldaan. Voor het heraansluiten van je abonnement kunnen kosten in rekening worden gebracht. Deze tarieven zijn te vinden op [vodafone.nl/tarieven](http://vodafone.nl/tarieven) of in het tarievenoverzicht dat als bijlage bij jouw bestelbevestiging zit.
3. Als je niet aan een betalingsverplichting voldoet of Vodafone van mening is dat er een andere reden is (bijvoorbeeld als je bovengemiddeld gebruik maakt van producten of diensten) kan Vodafone tussentijdse of zelfs onmiddellijke betaling vragen, andere voorwaarden stellen aan toekomstige betalingen of aanvullende zekerheid vragen (bijvoorbeeld het vragen van een borg).
4. Als je een abonnement bent aangegaan, brengt Vodafone de kosten in beginsel maandelijks in rekening door middel van een rekening. Het kan zijn dat op de rekening niet alle kosten staan die tot dan toe zijn gemaakt. Als je bijvoorbeeld jouw abonnement in het buitenland hebt gebruikt kan het zijn dat die kosten later worden gefactureerd. Je rekening kun je via MyVodafone raadplegen. Door het betalen van deze rekening ga je akkoord met het ontvangen van een elektronische factuur. Tegen betaling kun je ook een papieren rekening ontvangen. We adviseren deze rekeningen zelf op te slaan, zodat je er ook op een later moment nog altijd toegang toe hebt.
5. Elke rekening moet betaald zijn binnen de termijn die daarop genoemd wordt en anders binnen 14 dagen na ontvangst. Is het geld niet binnen die termijn door Vodafone ontvangen, dan kan Vodafone in dit geval jouw (persoons)gegevens delen met een incassobureau.
6. Als je het niet eens bent met jouw rekening, dan moet je dat zo snel mogelijk – in ieder geval binnen twee maanden – melden aan Vodafone via [vodafone.nl/feedback](http://vodafone.nl/feedback). Als je een klacht indient, moet je de openstaande rekeningen waarop je klacht geen betrekking heeft, gewoon binnen de termijn betalen. Als je meerdere malen zonder rechtsgrond een klacht indient, mag Vodafone kosten die daarvoor gemaakt worden, bij jou in rekening te brengen.
7. Als Vodafone per ongeluk te weinig heeft gefactureerd kun je daar een extra rekening voor ontvangen. Als Vodafone teveel heeft gefactureerd zal dat worden verrekend of teruggestort.
8. Kosten voor diensten van derden worden door Vodafone van jouw rekening of prepaid tegoed afgeschreven, ook als je die diensten van die derde afneemt. Die partij kan met Vodafone hebben afgesproken dat Vodafone de vergoedingen namens haar int.
9. Als je de rekening van Vodafone niet volledig betaalt, kan Vodafone je persoonsgegevens verstrekken aan derden, zoals Stichting Preventel.

### **Artikel 10 – SIM en beveiliging**

1. Je ontvangt of koopt bij Vodafone eenmalig een SIM, in de vorm van een simkaart of eSIM en eventueel andere toegangsmiddelen, zoals een wachtwoord voor jouw voicemail. Je bent verplicht hier zorgvuldig mee om te gaan en deze niet te beschadigen. Mocht je de SIM of een ander toegangsmiddel niet meer hebben (bijvoorbeeld door verlies of diefstal), dan moet je die zo snel mogelijk blokkeren via [vodafone.nl](http://vodafone.nl) of de klantenservice. Je moet de SIM of andere toegangsmiddelen ook blokkeren als je vermoedt dat er misbruik van wordt gemaakt of kan worden gemaakt. Alle kosten verbonden aan het gebruik van de SIM of toegangsmiddel tot het moment dat deze geblokkeerd is, komen voor jouw rekening.

2. Mocht je een nieuwe SIM of een ander toegangsmiddel nodig hebben, dan kun je die aanvragen bij Vodafone. Hiervoor (en voor eventuele deblokkering) kunnen kosten worden gerekend. Deze kosten kun je terugvinden op [vodafone.nl/tarieven](http://vodafone.nl/tarieven)
3. Vodafone mag de instellingen van de SIM of van een ander toegangsmiddel op afstand wijzigen.
4. De SIM heeft de standaard pincode van 0000. Andere diensten hebben vaak ook standaard beveiligingscodes. Wij adviseren je om deze standaard codes zo snel mogelijk te veranderen om misbruik te voorkomen. Onthoud je nieuwe codes goed en zorg dat anderen daar geen gebruik van kunnen maken.
5. Als je apparatuur van Vodafone hebt ontvangen waarop een (sim-)lock of beveiliging is geplaatst, dan mag je die lock of andere beveiliging niet zonder de toestemming van Vodafone (laten) verwijderen. Zie [vodafone.nl/unlock](http://vodafone.nl/unlock) voor meer informatie.
6. Vodafone houdt het netwerk 24 uur per dag in de gaten en kan daardoor in een vroeg stadium bedreigingen of aanvallen signaleren en snel actie ondernemen. Daarnaast wordt het hele netwerk structureel gescand op virussen, malware en inbraakpogingen. Het beheren en beveiligen van waardevolle gegevens is bij Vodafone gebaseerd op de internationaal erkende beveiligingsnorm ISO 27001. Geregeld laat Vodafone deze beveiligingsprocessen door een onafhankelijke partij controleren. Daarnaast neemt Vodafone actief deel in verschillende overlegstructuren rondom het verbeteren van digitale veiligheid. Meer uitleg vind je in de Bijlage Algemene Voorwaarden.

### Artikel 11 – Nummer en nummerbehoud

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

### Artikel 12 – Opschortingsrecht Vodafone en contingency

1. Vodafone kan de diensten onmiddellijk buiten werking stellen als dit mag op basis van de wet. Dit kan onder andere het geval zijn wanneer: (a) jouw SIM is geblokkeerd, (b) jij jouw verplichting niet nakomt (bijvoorbeeld als je jouw rekening gedeeltelijk niet betaalt of deze Algemene Voorwaarden niet nakomt), (c) je de diensten niet gebruikt zoals bedoeld is, (d) Vodafone fraude of misbruik vermoedt of (e) je niet op verzoek van Vodafone tussentijds de kosten betaalt of zekerheid stelt voor die kosten.
2. Als je je Vodafone aansluiting in het buitenland gebruikt, blokkeert Vodafone je datagebruik indien je in die maand voor € 60,50 (incl. BTW) aan data hebt gebruikt. Wil je dit liever niet, of wil je dat deze blokkade vanaf een ander bedrag geldt, dan kun je dit aanpassen via My Vodafone op [vodafone.nl](http://vodafone.nl) of de klantenservice.

### Contingency

3. In een periode dat de diensten van Vodafone buiten werking zijn gesteld, ben je wel verplicht jouw abonnement en de toestelling van Vodafone Financial Services voor het verstrekte toestel te betalen. De mobiele telecommunicatiediensten en het verstrekte toestel zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden, waarbij de verplichting tot aflossing van de toestelling afhankelijk wordt gesteld van de levering van de mobiele telecommunicatiediensten. Mocht Vodafone besluiten om uit coulance te krediteren dan geldt dit voor beide componenten.
4. In de periode dat de diensten door Vodafone buiten werking zijn gesteld, ben je wel verplicht jouw abonnement (in het geval je alleen een Sim Only abonnement hebt zonder toestelling) te betalen.

### Artikel 13 – Privacy statement

1. Hoe Vodafone omgaat met persoonsgegevens staat in ons Privacy Statement. Kijk hiervoor op [vodafone.nl/privacy](http://vodafone.nl/privacy). Je kunt dit Privacy Statement ook kosteloos bij ons opvragen, onder andere bij de Klantenservice.

### Artikel 14 – Jouw overige verplichtingen

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

### Artikel 15 – Aansprakelijkheid

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

### Artikel 16 – Overeenkomst op afstand

1. Als jij de overeenkomst met Vodafone via de website of de telefoon bent aangegaan (of door middel van een andere techniek voor communicatie op afstand), of buiten een verkooppunt hebt gesloten zoals bijvoorbeeld aan de deur, mag je de overeenkomst binnen 14 kalenderdagen zonder opgaaf van redenen ontbinden. Als er iets bij je wordt bezorgd wat je bij Vodafone hebt gekocht, dus bijvoorbeeld een toestel of een simkaart, dan gaan de 14 kalenderdagen in nadat de bestelling hebt ontvangen. Als er niets bij je wordt bezorgd, dus bijvoorbeeld bij een verlenging zonder toestel, dan gaan de 14 kalenderdagen in nadat de overeenkomst tot stand is gekomen. Deze ontbinding kan je telefonisch doorgeven bij de afdeling klantenservice, in de winkel, en/of via [vodafone.nl](http://vodafone.nl) of via het modelformulier wat je van Vodafone hebt ontvangen. Heb je al producten van Vodafone ontvangen, dan moet je deze zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen 14 dagen na ontbinding terugsturen. Let op, ga je een dienst al gebruiken terwijl de 14 kalenderdagen nog niet zijn verstreken en maak je alsnog gebruik van je ontbindingsrecht, dan kan Vodafone je gebruiks- en verbruikskosten, zoals de kosten voor het bellen buiten je bundels of naar betaalde informatienummers, in rekening brengen. Daarnaast is Vodafone gerechtigd om de pro

rata abonnementskosten in rekening te brengen. Deze worden berekend door je maandelijkse abonnementsbedrag door 30 dagen te delen en te vermenigvuldigen met het aantal dagen dat je gebruik hebt gemaakt van de dienst. Als je een product aan Vodafone retourneert doe je dat aangetekend of via de winkel. De kosten voor het aangetekend retourneren komen voor jouw rekening en zijn te vinden in het tarievenoverzicht op [vodafone.nl/tarieven](http://vodafone.nl/tarieven) zoals ook elektronisch aan je is bevestigd. De producten moeten onbeschadigd en compleet weer door ons worden ontvangen in originele staat en verpakking. Is dit niet het geval dan kan Vodafone de schade op jou verhalen.

2. Ervaar je op je woonadres geen of zeer slecht bereik en wil je om die reden de overeenkomst ontbinden kijk dan op [vodafone.nl/dekking](http://vodafone.nl/dekking)

## Artikel 17 – Klachten

1. Als je een klacht hebt, kun je deze binnen 12 maanden bij Vodafone melden. Neem hiervoor contact op met de klantenservice, via [vodafone.nl/contact](http://vodafone.nl/contact).
2. Vodafone doet haar best om binnen 10 werkdagen op jouw klacht te reageren. Mocht het Vodafone niet lukken om binnen 10 werkdagen te reageren, dan laat Vodafone jou dit weten, ook wanneer Vodafone verwacht wel inhoudelijk op jouw klacht te kunnen reageren.
3. Ben je het niet eens met de reactie van Vodafone, dan heb je het recht om de klacht binnen 12 maanden voor te leggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten (postbus 90600, 2509 LP, Den Haag). Let op, je kunt niet met je klacht naar de Geschillencommissie voordat je jouw klacht bij Vodafone kenbaar hebt gemaakt. De Geschillencommissie zal jouw klacht anders niet in behandeling nemen. Mocht je geen tijdige reactie van Vodafone hebben ontvangen, dan geldt dat je binnen 12 maanden nadat Vodafone had moeten reageren, jouw klacht kunt indienen bij de Geschillencommissie. Wil je liever jouw klacht aan de rechter voorleggen in plaats van de Geschillencommissie, dan kan dat uiteraard. Op de website van de Geschillencommissie staat verder uitgelegd hoe deze geschillenprocedure werkt, kijk op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
4. De Geschillencommissie behandelt jouw klacht aan de hand van haar reglement, dat je bij de Geschillencommissie kunt opvragen. Daarnaast geldt dat je een vergoeding verschuldigd bent voor het voorleggen van jouw klacht aan de Geschillencommissie.
5. Ook Vodafone kan een geschil aan de Geschillencommissie voorleggen. Ook kan Vodafone ervoor kiezen om een geschil aan de rechter voor te leggen.
6. Als je een klacht hebt over een online aankoop en je kunt je niet vinden in de reactie van Vodafone, dan kun je er ook voor kiezen deze via onlinegeschillenbeslechtiging te beslechten. Je kunt je klacht dan op het ODR-platform aanmelden, kijk op [vodafone.nl](http://vodafone.nl) of [ed.europa.eu/consumers/odr](http://ed.europa.eu/consumers/odr).

# Bijlage Algemene Voorwaarden voor Consumenten

## Artikel 1 – Kosten buiten je bundel bij abonnementen

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

### Abonnementen met Onbeperkt bellen

- Deze abonnementen hebben onbeperkt bellen en sms. Je betaalt dus geen buitenbundelkosten voor bellen of sms'en.
- Het buitenbundeltarief voor data is € 2 per 200 MB.
- De Unlimited abonnementen hebben naast onbeperkt bellen en sms'en ook onbeperkt internetten. Je betaalt dus geen buitenbundelkosten voor internetten. Wel geldt een Fair Use Policy (FUP) op Unlimited.

### Abonnementen met 150 belminuten

- Deze abonnementen hebben een buitenbundeltarief voor bellen van € 0,25 per minuut.
- We rekenen af per seconde.
- Dit abonnement heeft onbeperkt sms. Je betaalt dus geen buitenbundelkosten voor sms.
- Het buitenbundeltarief voor data is € 2 per 200 MB.

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

**Let op:** indien sprake is van onbeperkt internetten geldt een Fair Use Policy. Het gebruik van mobiel internet bij Unlimited is onbeperkt in Nederland. Na 20 GB per dag krijgt de klant automatisch nog 2 GB, waarna deze 2 GB gratis kan worden aangevuld via de My Vodafone app. Het gebruik van mobiel internet bij Unlimited in de EU is beperkt tot een Fair Use Policy. Hierna wordt de geregleerde EU toeslag van € 0,0015/MB in rekening gebracht. Voor gebruik in Saba, Sint-Eustatius, Bonaire, Aruba, Curaçao en Sint-Maarten gelden ook aparte tarieven.

Ook deze vind je terug op [vodafone.nl/buitenland](http://vodafone.nl/buitenland)

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

## Artikel 2 – Internationaal gebruik met abonnementen inclusief internationale belminuten

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

Deze zijn als volgt:

- Sommige abonnementen hebben 100 minuten per maand internationaal bellen vanuit Nederland. Sommige Unlimited abonnementen hebben een onbeperkt aantal minuten. Dit geldt voor gesprekken vanuit Nederland naar vaste en mobiele nummers in de EU. Kijk voor de landen op [vodafone.nl/buitenland](http://vodafone.nl/buitenland).
- Binnen de gratis minuten per maand internationaal bellen vanuit Nederland zijn gesprekken naar bijzondere nummers, zoals (internationale) koop-, service-, satelliet- en informatienummers, uitgesloten. Deze gesprekken vallen buiten deze minuten bundel en worden apart verrekend tegen de daarvoor geldende tarieven van het betreffende Vodafone abonnement.
- Na verbruik van de 100 minuten, geldt een buitenbundel tarief. Deze tarieven zijn te vinden op [vodafone.nl/tarieven](http://vodafone.nl/tarieven)
- Je kunt vanuit de EU (buiten Nederland) onbeperkt bellen en sms'en naar alle mobiele en vaste nummers binnen de EU.
- De data die je per maand ontvangt, kun je in Nederland en in de EU gebruiken.
- Voor alle overige buitenlandstarieven zie [vodafone.nl/tarieven](http://vodafone.nl/tarieven)
- Het gebruik van mobiel internet bij Unlimited in de EU is beperkt tot een Fair Use Policy. Hierna wordt de geregleerde toeslag van € 0,0015/MB in rekening gebracht. Kijk voor de Fair Use Policy per abonnement op [vodafone.nl/tarieven](http://vodafone.nl/tarieven)
- Zie ook een uitgebreidere toelichting van de toepasselijke Fair Use Policy op [vodafone.nl/fup](http://vodafone.nl/fup) en in artikel van de Aanvullende voorwaarden voor Consumenten-abonnementen.

### Artikel 3 – Internationaal gebruik met abonnementen exclusief internationale belminuten

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

Deze zijn als volgt:

- Je kunt 150 minuten bellen in NL of vanuit de EU naar alle mobiele en vaste nummers binnen Nederland en de EU. Na verbruik van de 150 minuten, geldt een buitenbundel tarief. Deze tarieven zijn te vinden op [vodafone.nl/tarieven](http://vodafone.nl/tarieven)
- Voor bellen en sms'en vanuit Nederland naar vaste en mobiele nummers in de EU geldt een buitenbundel tarief. Kijk voor de landen op [vodafone.nl](http://vodafone.nl) en tarieven op [vodafone.nl/tarieven](http://vodafone.nl/tarieven)
- Je kunt onbeperkt sms'en in Nederland en vanuit de EU naar alle mobiele en vaste nummers binnen de EU en Nederland.
- De data die je per maand ontvangt, kun je in Nederland en in de EU gebruiken.
- Voor alle overige buitenlandstarieven zie [vodafone.nl/tarieven](http://vodafone.nl/tarieven)

### Artikel 4 – Betaalwijze

1. Je abonnement kun je betalen door middel van automatische incasso. Deze betaalwijze is gratis. Lukt dit niet, of heb je aangegeven niet via automatisch incasso te willen betalen, kan betaald worden door middel van een bank overboeking
2. Prepaid tegoed kun je op de volgende manier kopen:
  - eVoucher (betaalwijze is afhankelijk van het verkooppunt)
  - iDEAL
  - Creditcard
  - Automatische incasso

### Artikel 5 – Telefoon en je aansluiting

1. Voor de specificaties van de mobiele telefoons die door Vodafone worden aangeboden, kijk op [vodafone.nl/toestelhandleidingen](http://vodafone.nl/toestelhandleidingen)
2. Als je bij Vodafone een product of een dienst koopt, heb je het recht dat dit product en deze dienst goed werken. Je moet deze een bepaalde tijd op een normale manier kunnen gebruiken. Hoelang dat precies is, hangt af van wat je bij ons hebt aangeschaft. Heb je toch een product of een dienst die niet goed werkt? Laat het ons dan direct weten, dan gaan we kijken hoe we dit voor je kunnen oplossen.

### Artikel 6 – Beveiliging van ons netwerk

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

## Artikel 7 – Eventuele restricties voor bepaalde diensten

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

## Artikel 8 – Netwerkmanagement

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

### 1. Bescherming van jou en het netwerk

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

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

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

### 3. Een goede gebruikservaring

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

### 4. Diensten beter laten aansluiten op specifieke klantbehoeften

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

### 5. Beperkt internet

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

## 6. Oude netwerken

Door de snel veranderende markt kan het zijn dat netwerken verouderen. Ook kunnen ze overbodig raken als een nieuwer netwerk beschikbaar is. Vodafone staat het vrij om netwerken deels of geheel stop te zetten.

## 7. Gedragscodes

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

## Artikel 9 – Klantenservice

1. Kijk op [vodafone.nl/klantenservice](http://vodafone.nl/klantenservice) voor antwoorden op de meest gestelde vragen  
Op My Vodafone kun je online ook veel antwoorden op veel gestelde vragen vinden. Heb je nog vragen? Je kunt ons met je mobiel op twee nummers bereiken. Via 1200 bel je gratis, 24 uur per dag, met onze computer. Deze beantwoordt je vraag automatisch via een menu. Je kunt alles rondom je abonnement helemaal zelf regelen.
2. Wil je liever direct contact met een van onze adviseurs? Bel gratis naar 1201 met je mobiel of 0800-0094 via een ander toestel of via een vaste lijn (ook gratis). Wij staan op maandag t/m vrijdag van 8:00 uur tot 20:00 uur en op zaterdag van 8:00 uur tot 18:00 uur voor je klaar.
3. Gratis telefonisch contact vanuit het buitenland. Bijvoorbeeld om bij verlies of diefstal je SIM te laten blokkeren: bel +31 6 54 500 100.

# Actievoorwaarden Vodafone

## Artikel 1 – Definities

Als deze met een hoofdletter zijn geschreven wordt in deze Actievoorwaarden met de onderstaande begrippen, in meervoud of enkelvoud, het volgende bedoeld:

### Abonnement

de overeenkomst tussen Vodafone en de Klant op grond waarvan de Klant een dienst ontvangt. Op elk Abonnement zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing;

### Actie

een Korting op de abonnementsprijs of een ander voordeel dat geldt bij het aangaan van een nieuw Abonnement of kan gelden bij een wijziging of verlenging van een Abonnement;

### Actie-aanbod

De communicatie rondom een Actie, inclusief maar niet beperkt tot reclame-uitingen en informatie op de Vodafone website.

### Actieperiode

De periode waarin de Actie loopt.

### Actievoorwaarden

Deze actievoorwaarden van Vodafone.

### Algemene Voorwaarden

De Algemene Voorwaarden behorende bij het Abonnement, te raadplegen via [vodafone.nl/voorwaarden](http://vodafone.nl/voorwaarden).

### Klant

De natuurlijke persoon die een Aanvraag heeft ingediend of een Abonnement is aangegaan;

### Korting

Een Actie waarbij de Klant korting krijgt op producten of diensten, ter hoogte van een bepaald bedrag of een percentage van de abonnementsprijs voor een bepaald aantal maanden, zoals aangegeven voordat een Klant een bestelling plaatst en zoals achteraf aan de klant wordt bevestigd.

### Promoties

Een voordeel, niet zijnde een Korting, dat gekoppeld is aan de aanschaf van een bepaald Abonnement of product, waaronder een gratis product bij bestelling, een cashback, voucher of cadeaukaart.

## Artikel 2 – Toepasselijkheid actievoorwaarden

1. De Actievoorwaarden zijn van toepassing op alle Acties, met uitzondering van winacties of eenmalige cadeau acties waarvoor aparte voorwaarden gelden.
2. Naast de Actievoorwaarden zijn op een Vodafone Abonnement de Algemene Voorwaarden van toepassing. Als de bepalingen van de toepasselijke voorwaarden onderling verschillen, dan gelden de bepalingen van de Actievoorwaarden met voorrang.
3. De Actievoorwaarden zijn niet van toepassing op voordelen die gelden bij het combineren van een Vodafone Abonnement met een abonnement van Ziggo. De voorwaarden voor dergelijke acties zijn te vinden in de 'Volop extra voordelen Voorwaarden' op [vodafone.nl/voorwaarden](http://vodafone.nl/voorwaarden).

### Artikel 3 – Algemeen

1. Acties zijn persoonlijk en niet inwisselbaar voor geld, producten of diensten.
2. Vodafone is gerechtigd om Acties eenzijdig te wijzigen of stop te zetten.
3. Vodafone is gerechtigd om Klanten uit te sluiten van Acties of Acties niet toe te kennen indien:
  - De Klant in strijd met de Actievoorwaarden of de Algemene Voorwaarden heeft deelgenomen aan een Actie; of
  - De Klant onjuiste, onvolledige of vervalste (persoons)gegevens heeft verstrekt bij gebruikmaking van een Actie; of
  - Er sprake is van misbruik, fraude, manipulatie of omzeiling van en inbreuk op de Actievoorwaarden.
4. Het recht op een Actie vervalt indien de Klant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht op de bij de Actie behorende bestelling.

### Artikel 4 – Duur en beëindiging Actie

1. De duur van een Actieperiode waarbinnen de bestelling door Vodafone moet zijn ontvangen wordt in het Actie-aanbod gecommuniceerd.
2. Indien aan het gebruik van een Actie het aangaan van een Abonnement met een minimumduur zit gekoppeld, dan wordt dit voor het plaatsen van de bestelling aan de Klant bekend gemaakt en achteraf bevestigd.
3. Vodafone behoudt zich het recht voor om Acties zonder opgaaf van reden in te trekken of te wijzigen.
4. Indien de Klant zijn Abonnement opzegt of wijzigt, dan vervallen de Acties.

### Artikel 5 – Korting op de abonnementsprijs

1. Korting op de abonnementsprijs geldt enkel voor de Abonnementen die zijn aangegeven in het Actie-aanbod en waarvoor de bestelling is geplaatst binnen de Actieperiode.
2. Korting op de abonnementsprijs geldt alleen voor nieuwe Klanten of Klanten die hun Abonnement verlengen, met uitzondering van Leeftijdsgedonden Korting (Vodafone Young) of Unlimited Extra Korting.
3. Na de duur van de Korting betaalt de Klant de reguliere abonnementsprijs, behoudens prijswijzigingen en inflatiecorrecties conform de Algemene Voorwaarden
4. Korting op de abonnementsprijs geldt alleen op de abonnementsprijs, maar niet op verbruik en extra opties naast de afgenomen diensten.
5. De Korting vervalt indien de Klant het Abonnement opzegt of wijzigt, op de datum dat de opzegging of de wijziging in werking treedt.

#### Vodafone Young

1. Leeftijdsgedonden Korting (Vodafone Young) geldt alleen voor Klanten van 18 tot 30 jaar. De Korting vervalt automatisch in de 1e maand na de 30e verjaardag van de Klant.
2. De Korting wordt automatisch toegepast indien de Klant er recht op heeft.
3. Klanten die ook klant zijn van Ziggo, komen niet in aanmerking voor Vodafone Young. Indien een Klant tijdens de Actieperiode ook klant van Ziggo wordt, dan vervalt de Vodafone Young Korting.
4. De Korting is afhankelijk van het Abonnement van de Klant. De hoogte van de Korting staat aangegeven in het Actie-aanbod.

#### Unlimited Extra

1. Unlimited Extra Korting geldt voor klanten die 2 of meer Unlimited abonnementen op hetzelfde adres hebben geregistreerd. De Korting is te gebruiken in combinatie met Korting omdat een Klant ook internet van Ziggo heeft of leeftijdsgedonden Korting.
2. De Korting wordt automatisch toegepast indien de Klant er recht op heeft.
3. De Korting vervalt automatisch indien er minder dan 2 Unlimited abonnementen op hetzelfde adres zijn geregistreerd.

### Artikel 6 – Korting op producten

1. Korting op producten (zoals toestellen of accessoires) geldt enkel voor de geselecteerde producten zoals aangegeven in het Actie-aanbod.
2. De Klant komt alleen in aanmerking voor Korting op producten indien deze producten binnen de gecommuniceerde Actieperiode worden besteld.

### Artikel 7 – Korting op (data)bundels

1. Korting op (data)bundels geldt alleen voor de bundels die zijn aangegeven in het Actie-aanbod.
2. Korting op (data)bundels geldt alleen voor klanten die een mobiel abonnement bij Vodafone hebben. Klanten die al gebruik maken van de Volop extra voordelen (Vodafone in combinatie met Ziggo) hebben geen recht op aanvullende Korting op (data)bundels.
3. Klanten die recht hebben op Korting op (data)bundels krijgen hier separaat bericht over van Vodafone. Dit kan via het bij Vodafone bekende e-mailadres of telefoonnummer.

### Artikel 8 – Promoties bij aankoop via Vodafone

1. Indien een Klant recht heeft op een Promotie dan wordt dit in het Actie-aanbod gecommuniceerd.
2. Promoties zijn alleen geldig voor Klanten die het product waarop de Promotie geldt bestellen binnen de Actieperiode.
3. De handelingen die een Klant dient te verrichten om de Promotie aan te vragen, de periode waarbinnen hij dit moet doen en de toepasselijke levertermijn worden voor het afsluiten van het Abonnement aan de Klant gecommuniceerd en zijn te vinden in de toepasselijke voorwaarden op <https://www.vodafone.nl/telefoon/informatie/promoties>. Indien niet alle handelingen door de Klant worden uitgevoerd binnen de voornoemde periode, dan heeft de Klant ook geen recht op een Promotie.
4. De Promotie wordt door Vodafone of door een derde partij geleverd. Dit wordt nader gespecificeerd in het Actie-aanbod. De leverancier zal de levering aan de Klant bevestigen en (indien van toepassing) de bezorgdatum communiceren.
5. Indien de Klant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht op de bestelling bij Vodafone, dan vervalt ook het recht op de Promotie.
6. Indien de Klant als Promotie een gratis product heeft ontvangen, dan dient de Klant het gratis product binnen 14 dagen na herroeping op eigen kosten aan de leverancier ervan te retourneren.
7. Een Promotie geldt zolang de voorraad strekt. Vodafone is niet verantwoordelijk voor de voorraad of beschikbaarheid van Promoties die worden verstrekt door een derde partij.
8. Als er voorwaarden van derde partijen van toepassing zijn dan wordt de Klant hierover geïnformeerd. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van deze Actievoorwaarden en de voorwaarden van de derde partij met betrekking tot Acties, dan gelden de voorwaarden van de derde partij met voorrang.

### Artikel 9 – Cashback

1. Indien de Klant deelneemt aan een cashback Actie, dan wordt het bedrag van de cashback in het Actie-aanbod gecommuniceerd en wordt de cashback achteraf aan de klant bevestigd door de verstrekker ervan.
2. Cashback Acties zijn alleen geldig voor Klanten die het product waarop de Actie geldt aanschaffen binnen de Actieperiode. Het bedrag van de cashback is afhankelijk van het gekozen product waarop de Actie geldt.
3. Er wordt slechts één cashback per bestelling worden verstrekt.
4. De handelingen die een Klant dient te verrichten om de Promotie aan te vragen, de periode waarbinnen hij dit moet doen worden voor het afsluiten van het Abonnement aan de Klant gecommuniceerd en zijn te vinden in de toepasselijke voorwaarden op <https://www.vodafone.nl/telefoon/informatie/promoties>. Indien niet alle handelingen door de Klant worden uitgevoerd binnen de genoemde periode, dan heeft de Klant ook geen recht op een Promotie.
5. De cashback zal pas worden uitbetaald na de aanvraag ervan en als de volgens de Algemene Voorwaarden geldende herroepingstermijn van 14 dagen is verstreken, uiterlijk binnen 4 weken na bestelling van het product waarop de cashback Actie geldt.
6. De cashback wordt gestort op het rekeningnummer dat bij de aanvraag door de Klant is verstrekt.
7. Als er voorwaarden van derde partijen van toepassing zijn dan wordt de Klant hierover geïnformeerd. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van deze Actievoorwaarden en de voorwaarden van de derde partij met betrekking tot Acties, dan gelden de voorwaarden van de derde partij met voorrang.

# Voorwaarden Volop extra voordelen

## Artikel 1 – Algemeen

1. Van welke providers heb je een abonnement nodig?  
Deze voorwaarden gelden voor klanten die diensten afnemen van zowel Vodafone Libertel B.V., gevestigd en kantoorhoudende aan Avenue Céramique 300, 6221 KX Maastricht (verder te noemen 'Vodafone'), als van Ziggo B.V. of Ziggo Services B.V., beide gevestigd en kantoorhoudende aan de Boven Vredenburgpassage 128, 3511 WR Utrecht en tezamen te noemen 'Ziggo'.
2. Vanaf wanneer gelden deze voorwaarden?  
De voorwaarden voor de Volop extra voordelen gelden vanaf 15 februari voor onbepaalde tijd.
3. Welke abonnementen komen in aanmerking?  
Deze actie geldt voor klanten met minimaal één geselecteerd mobiel abonnement van Vodafone en een geselecteerd abonnement voor vast internet van Ziggo.

De geselecteerde abonnementen van Vodafone zijn:

- Een (of meerdere) Vodafone 3GB, 15GB, 30GB, 50GB Family (Member), Unlimited Vodafone Scherp, Start, Smart, Red, Red Together (Extra), Black, Mobiel Internet (afgesloten vanaf 2 juli 2018), Biz Basic, Zakelijk 5GB, Zakelijk 20GB, Zakelijk 40GB, Zakelijk Unlimited, Red Pro, Red Business Basic en Red Business abonnement(en).

De geselecteerde abonnementen van Ziggo zijn:

- Een Alles-in-1 abonnement met vast internet van Ziggo. Deze actie geldt niet i.c.m. een Connect MKB abonnement. Klanten met een Zakelijk Internet Pro abonnement komen in aanmerking voor zakelijke Volop extra voordelen (dubbele data en Service Winkeltijden). De voorwaarden daarvan vind je op [www.ziggo.nl/zakelijk/voorwaarden](http://www.ziggo.nl/zakelijk/voorwaarden)

Je tekent geen nieuw contract maar houdt de huidige overeenkomsten met de bijbehorende voorwaarden. In deze overeenkomsten verandert niets.

4. Wie komen er in aanmerking voor de actie?
  - Wil je in aanmerking komen voor deze actie, dan moeten de geselecteerde abonnementen voor mobiel bij Vodafone en vast internet bij Ziggo op hetzelfde Nederlandse adres of op hetzelfde Kamer van Koophandel nummer geregistreerd staan. Registratie op hetzelfde adres betekent dat postcode, huisnummer en de eventuele huisnummer extensie overeenkomen, bijvoorbeeld "1000 AA" met huisnummer "2A".
  - Het is niet mogelijk een compensatie te bieden met terugwerkende kracht, je ontvangt dus geen gratis extra's (of een compensatie hiervoor) over het verleden.

## Artikel 2 – Volop extra voordelen van Vodafone en Ziggo

De Volop extra voordelen van Vodafone en Ziggo zijn:

1. Dubbele data  
Combineer je een geselecteerd Vodafone-abonnement met een geselecteerd abonnement van Ziggo, dan wordt de standaard mobiele databundel voor het geselecteerde Vodafone abonnement automatisch gratis verdubbeld. Eerst gebruik je je gewone databundel, daarna de extra databundel. Eventueel resterend tegoed in deze extra databundel vervalt aan het eind van de kalendermaand, overgebleven data neem je dus niet mee naar de volgende maand. De gratis dubbele data geldt voor een maximum van 10 geselecteerde mobiele abonnementen. Dubbele data is alleen van toepassing op de databundel die bij het oorspronkelijk geselecteerde mobiele abonnement hoort en geldt niet voor extra tegoed uit bijvoorbeeld een andere actie of een aanvullende bundel. Heb je standaard geen data in je basisabonnement of heb je een Unlimited abonnement, dan ontvang je geen dubbele data.

2. Extra tv-pakket naar keuze

Zolang je de geselecteerde abonnementen van Vodafone en Ziggo combineert, krijg je gratis één extra tv-pakket naar keuze of korting op een extra tv-pakket als je ook digitale tv afsluit, te gebruiken bij je Ziggo digitale televisie aansluiting. Voor zover dit extra tv-pakket On Demand-content bevat, is deze alleen te kijken via een interactieve mediabox, een interactieve CI+ module of Ziggo GO.

De extra tv-pakketten waar je uit kunt kiezen vind je op [ziggo.nl/vodafone/kies-je-pakket](http://ziggo.nl/vodafone/kies-je-pakket) Jouw keuze leg je vast in Mijn Ziggo. De extra tv-pakketten kunnen door Ziggo worden aangepast of vervangen. Dit heeft geen effect op de overeenkomsten voor de geselecteerde abonnementen bij Vodafone en Ziggo.

3. Safe Online XL-pakket

Zolang je de geselecteerde abonnementen van Vodafone en Ziggo combineert krijg je gratis het beveiligingspakket Ziggo Safe Online XL. Ziggo mag informatie over het aantal en type beveiligde apparaten gebruiken voor commerciële doeleinden.

4. Korting op de abonnementsprijs per maand

De korting gaat in zodra de geselecteerde abonnementen van zowel Vodafone als van Ziggo actief zijn.

Het kan tot 2 weken duren voor je Volop extra voordelen zijn geactiveerd. Soms staat je korting nog niet op de eerste factuur die je krijgt. Je krijgt de korting wel, maar hij wordt dan verrekend op de tweede factuur.

De toepasselijke maandelijkse korting geldt voor een maximum van 10 geselecteerde mobiele abonnementen. De korting wordt per kalendermaand verrekend en is een vast bedrag.

De korting staat per abonnement vermeld op de factuur van de Vodafone contracthouder en is zichtbaar in My Vodafone. Je ontvangt van ons bovenstaande voordelen zolang je voldoet aan de voorwaarden van Volop extra voordelen van Vodafone en Ziggo, zie ook 3.2.

De maandelijkse korting geldt niet op de andere geselecteerde mobiele abonnementen van Vodafone, te weten Scherp, Mobiel Internet, Red Business Basic en Red Business.

### Artikel 3 – Activatie, wijzigen en beëindigen Volop extra voordelen

1. Activatie

Je krijgt de Volop extra voordelen van Vodafone en Ziggo vanzelf wanneer je aan de voorwaarden voldoet. Je hoeft je dus niet aan te melden. Maximaal 4 weken nadat de geselecteerde abonnementen van Vodafone en Ziggo actief zijn én je aan deze voorwaarden voldoet, krijg je van ons de Volop extra voordelen. Dat betekent dat je Vodafone simkaart geactiveerd is en dat je Ziggo-modem geïnstalleerd is.

De contracthouder van de Ziggo-diensten wordt per e-mail geïnformeerd over het ingaan van de Volop extra voordelen. De contracthouder van Vodafone ontvangt een sms wanneer de dubbele data is geactiveerd.

De toepasselijke maandelijkse korting gaat in zodra de Volop extra voordelen zijn toegekend. De korting staat op de factuur van Vodafone. De activatie van de specifieke Volop extra voordelen verloopt als volgt:

Dubbele data en korting op Vodafone abonnement

Voor nieuwe mobiele abonnementen die worden afgesloten op een adres dat al Volop extra voordelen ontvangt, activeren we de dubbele data en de toepasselijke maandelijkse korting automatisch als het mobiele abonnement voldoet aan de genoemde voorwaarden.

Het extra tv-pakket en Safe Online XL van Ziggo

- Het extra tv-pakket naar keuze en het Safe Online XL-pakket activeer je eerst zelf voor je ze kan gebruiken, als je hier gebruik van wilt maken.
- Het extra tv-pakket wordt geactiveerd op het moment dat je je keuze doorgeeft. Dit doe je door in te loggen op Mijn Ziggo en de instructies voor activatie op te volgen.
- Heb je al een betaald abonnement op Ziggo Sport Totaal en kies je dit pakket als extra tv-pakket, dan wordt de korting automatisch toegepast.

- Het Safe Online XL-pakket activeer je door in te loggen op Mijn Ziggo en de instructies voor activatie te volgen.
- Heb je al een betaald abonnement voor internetbeveiliging bij Ziggo? Dan wordt je betaalde abonnement automatisch omgezet naar een gratis Ziggo Safe Online XL-abonnement op het moment dat je Volop extra voordelen krijgt. Heb je een abonnement voor internetbeveiliging bij Vodafone, dan kun je dit zelf opzeggen.

## 2. Wijzigen en beëindigen

Door in te loggen op Mijn Ziggo kun je op elk moment een aanpassing doorgeven voor het extra tv-pakket naar keuze. Je kunt het pakket maximaal één maal per 30 dagen wijzigen. Vraag je wijzigingen aan voor de vaste diensten van Ziggo of het mobiele abonnement van Vodafone? Dan kan dit gevolgen hebben voor de Volop extra voordelen die je ontvangt.

1. Als je het (laatst) geselecteerde mobiele abonnement beëindigt of je het geselecteerde abonnement bij Ziggo stopt, dan worden ook de Volop extra voordelen automatisch beëindigd.
2. Wijzig je één van de geselecteerde abonnementen van Vodafone of Ziggo maar blijven de abonnementen wel voldoen aan de voorwaarden, dan blijven de Volop extra voordelen gewoon in stand.
3. Bij een verhuizing moet je bij zowel Vodafone als bij Ziggo je verhuizing op de gebruikelijke manier doorgeven. Als je voor één van beide abonnementen de verhuizing niet uiterlijk 2 weken van tevoren doorgeeft, kan het zijn dat je niet meer voldoet aan de voorwaarden voor Volop extra voordelen. Je abonnementen voor Vodafone en Ziggo staan dan namelijk niet meer geregistreerd op hetzelfde adres. De Volop extra voordelen worden dan automatisch beëindigd.
4. Omdat we online veiligheid belangrijk vinden, deactiveren we Safe Online XL niet wanneer je niet meer in aanmerking komt voor de Volop extra voordelen, maar nog wel internet van Ziggo hebt. Afhankelijk van het aantal apparaten waarop de beveiligingssoftware is geïnstalleerd, wordt bij beëindiging van de Volop extra voordelen het abonnement omgezet in het gratis Ziggo Safe Online (0 - 1 apparaat beveiligd), het betaalde Ziggo Safe Online L (2 - 5 apparaten beveiligd) of het betaalde Ziggo Safe Online XL (6 - 20 apparaten beveiligd). Natuurlijk krijg je hier van tevoren bericht over waarin we de exacte prijs van het nieuwe Safe Online-pakket noemen. De eerste maand na de omzetting is het abonnement op Ziggo Safe Online sowieso nog gratis. Het abonnement op Ziggo Safe Online kan op elk gewenst moment worden opgezegd.

## Slotbepalingen

De laatste versie van deze voorwaarden kun je te allen tijde vinden op [www.ziggo.nl/voorwaarden](http://www.ziggo.nl/voorwaarden)

# Voorwaarden OneNumber

## Artikel 1 – Algemeen

1. Deze voorwaarden ('Voorwaarden') zijn van toepassing op het OneNumber abonnement ('OneNumber'), afgesloten via Vodafone Libertel B.V. gevestigd op Avenue Ceramique 300, 6221 KX Maastricht ('Vodafone').
2. Vodafone verwerkt jouw gegevens in het kader van OneNumber conform ons privacy statement. Deze is te vinden op [vodafone.nl/privacy](http://vodafone.nl/privacy).
3. OneNumber werkt alleen in combinatie met een actief mobiel abonnement van Vodafone. ('Hoofdadbonnement').
4. OneNumber is uitsluitend te gebruiken door consumentenklanten of klein-zakelijke klanten.
5. Vodafone behoudt zich het recht voor om de Voorwaarden eenzijdig te wijzigen en zal je daar over op genoegzame wijze informeren. Vodafone zal je er ook op wijzen indien je het recht hebt om OneNumber of enige verbonden of verwante overeenkomst kosteloos te beëindigen.
6. Naast deze Voorwaarden gelden de algemene voorwaarden die horen bij het Hoofdadbonnement ('Algemene Voorwaarden') en Actievoorwaarden ('Actievoorwaarden') van Vodafone, te vinden op [vodafone.nl/voorwaarden](http://vodafone.nl/voorwaarden). Deze Voorwaarden prevaleren bij eventuele tegenstrijdigheid met de Algemene Voorwaarden of Actievoorwaarden.

## Artikel 2 – OneNumber

1. Met OneNumber kan je een digitale simkaart koppelen aan het Hoofdadbonnement en het daarbij behorende mobiele nummer, voor gebruik op een met OneNumber verbonden apparaat ('Apparaat')
2. Alleen apparaten waarmee een spraakverbinding tot stand kan worden gebracht kunnen gebruikt worden in combinatie met OneNumber. De Apparaten die op dit moment OneNumber ondersteunen zijn te vinden op [www.vodafone.nl/abonnement/onenumber](http://www.vodafone.nl/abonnement/onenumber).
3. Alleen de contracthouder van het Hoofdadbonnement kan OneNumber bestellen.
4. OneNumber heeft geen eigen bel-, sms- of databundels, maar verbruikt dit uit het Hoofdadbonnement. Als de data-, bel- en of smsbundel(s) verbruikt zijn, dan gelden de voorwaarden zoals van toepassing op het Hoofdadbonnement.
5. OneNumber is niet te gebruiken in combinatie met 097-nummers.
6. De maximale up- en downloadsnelheid van OneNumber is gelijk aan de snelheden die horen bij het Hoofdadbonnement. Deze zijn te vinden op [www.vodafone.nl/support/internet-en-dekking/snelheid](http://www.vodafone.nl/support/internet-en-dekking/snelheid). De daadwerkelijke snelheid hangt af van je Apparaat, mobiel toestel en je locatie.
7. OneNumber is alleen beschikbaar in Nederland en is in het buitenland niet te gebruiken.
8. OneNumber kan niet worden gebruikt in combinatie met een Duo Sim.

## Artikel 3 – Activatie OneNumber en koppeling Apparaat

1. OneNumber wordt zo snel mogelijk na bestelling geactiveerd, in ieder geval binnen 24 uur na bestelling. Je ontvangt een bericht zodra OneNumber klaar is voor gebruik. Na activatie van OneNumber start Vodafone op jouw verzoek direct met het leveren van de dienst.
2. Je bent zelf verantwoordelijk voor het koppelen van OneNumber aan het Apparaat.
3. Je bent zelf verantwoordelijk voor het installeren van updates op je Apparaat. Deze worden door de leverancier van het Apparaat ter beschikking gesteld. Vodafone is niet verantwoordelijk indien OneNumber gebrekkig functioneert wegens het niet installeren van updates door jou.
4. OneNumber is alleen te bestellen en te activeren binnen Nederland.

## Artikel 4 – Duur en beëindiging OneNumber

1. De startdatum van OneNumber is de datum waarop je je bestelling hebt geplaatst en je bestelbevestiging hebt ontvangen.
2. OneNumber wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en is dagelijks opzegbaar. Bij opzegging krijg je het reeds betaalde maandelijkse abonnementsgeld dus naar rato terug.
3. Je kunt OneNumber opzeggen via MyVodafone of via de Vodafone klantenservice ([vodafone.nl/contact](http://vodafone.nl/contact)).
4. OneNumber eindigt niet door het loskoppelen of verwijderen van OneNumber van je Apparaat.
5. Indien je het Hoofdadbonnement beëindigt, dan wordt OneNumber ook beëindigd.
6. Indien je gebruik maakt van een kortingsactie of andere promotie ('Promotie') voor OneNumber, dan vervalt deze Promotie bij beëindiging van OneNumber. Mocht je OneNumber opnieuw activeren, dan heb je niet nogmaals recht op een Promotie.

### **Artikel 5 – Herroepingsrecht**

1. Je kunt OneNumber zonder reden binnen 14 dagen na ontvangst van de bestelbevestiging ontbinden. Je kunt ontbinden via de klantenservice van Vodafone of via het modelformulier wat je van Vodafone hebt ontvangen.
2. Indien je OneNumber al hebt gebruikt binnen de 14 dagen bedenkttermijn, dan kan Vodafone je gebruiks- en verbruiks-kosten, zoals de kosten voor het bellen buiten je bundels of naar betaalde informatienummers, in rekening brengen.
3. Vodafone is gerechtigd om de pro rata abonnementskosten in rekening te brengen. Deze worden berekend door je maandelijke abonnementsbedrag door 30 dagen te delen en te vermenigvuldigen met het aantal dagen dat je gebruik hebt gemaakt van de dienst.

### **Artikel 6 – Betaling en kosten**

1. Je betaalt maandelijks voor OneNumber via de Vodafone factuur behorende bij het Hoofdadbonnement, door middel van de voor het Hoofdadbonnement gekozen betaalmethode.
2. Voor kosten buiten de bundel van het Hoofdadbonnement, verbruikt via OneNumber, gelden de toepasselijke tarieven van het Hoofdadbonnement. Deze tarieven zijn te vinden op het tarievenblad op [vodafone.nl/tarieven](http://vodafone.nl/tarieven).

### **Artikel 7 – Vragen en klachten**

Voor vragen en/of klachten over OneNumber kun je contact opnemen met de klantenservice van Vodafone via [vodafone.nl/klantenservice](http://vodafone.nl/klantenservice).

# Dienstvoorwaarden Vodafone BloX

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

## Artikel 1 – Algemeen

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

## Artikel 2 – BloX 100 minuten bellen EU

1. De BloX 100 minuten bellen naar EU maakt het mogelijk om 100 minuten te bellen naar EU nummers gedurende één kalendermaand.
2. De BloX is een los aan te schaffen bundel/voorraad belminuten.
3. De BloX 100 minuten bellen naar EU geldt voor gesprekken vanuit Nederland naar vaste en mobiele nummers in EU landen. Kijk voor het overzicht van deze landen op [vodafone.nl](http://vodafone.nl)
4. Bij deze BloX zijn gesprekken naar bijzondere nummers, zoals (internationale) koop-, service-, satelliet- en informatienummers, uitgesloten. Deze gesprekken vallen buiten deze BloX en worden apart verrekend tegen de daarvoor geldende tarieven van het betreffende Vodafone abonnement.

5. Na verbruik van het tegoed van de BloX 100 minuten geldt een buitenbundel tarief. Deze tarieven zijn te vinden op [vodafone.nl/tarieven](http://vodafone.nl/tarieven)
6. BloX 100 minuten bellen EU is niet beschikbaar voor Unlimited.

### Artikel 3 – BloX 50 minuten bellen Wereld

1. De BloX 50 minuten bellen Wereld maakt het mogelijk om 50 minuten te bellen naar nummers in de wereld zone gedurende één kalendermaand.
2. De BloX is een los aan te schaffen bundel/voorraad belminuten.
3. De BloX 50 minuten bellen naar Wereld geldt voor gesprekken vanuit Nederland naar vaste en mobiele nummers in Wereld landen. Kijk voor het overzicht van deze landen op [vodafone.nl](http://vodafone.nl)
4. Bij deze BloX zijn gesprekken naar bijzondere nummers, zoals (internationale) koop-, service-, satelliet- en informatienummers, uitgesloten. Deze gesprekken vallen buiten deze BloX en worden apart verrekend tegen de daarvoor geldende tarieven van het betreffende Vodafone abonnement zoals opgenomen in het tarievenoverzicht op [vodafone.nl/tarieven](http://vodafone.nl/tarieven) en zoals elektronisch aan je bevestigt.
5. Na verbruik van het tegoed van de BloX 50 minuten bellen naar Wereld geldt een buitenbundel tarief. Deze tarieven zijn te vinden op [vodafone.nl/tarieven](http://vodafone.nl/tarieven)

### Artikel 4 – Alles-in-1 Wereld (XL/XXL) Dagbundel

1. De Alles-in-1 Wereld Dagbundel staat aan bij de start van je Vodafone abonnement (ook bij Sim Only). Als je geen gebruik wilt maken van de Alles-in-1 Wereld (XL/XXL) Dagbundel dan kun je deze te allen tijde uitzetten, bijvoorbeeld via MyVodafone. In dat geval gelden de standaard tarieven voor gebruik in het buitenland.
2. De Alles-in-1 Wereld Dagbundel maakt het mogelijk om gedurende 1 dag 50 minuten te bellen, 50 minuten gebeld te worden, 50 sms'sjes te versturen en 50 MB data te gebruiken. Hiervoor betaal je een vast bedrag van € 5 per dag. De Alles-in-1 Wereld XL Dagbundel maakt het mogelijk om gedurende 1 dag 150 minuten te bellen, 150 minuten gebeld te worden, 150 sms'sjes te versturen en 150 MB data te gebruiken. Hiervoor betaal je een vast bedrag van € 8,50 per dag. De Alles-in-1 Wereld XXL Dagbundel maakt het mogelijk om gedurende 1 dag 150 minuten te bellen, 150 minuten gebeld te worden, 150 sms'sjes te versturen en 500 MB data te gebruiken. Hiervoor betaal je een vast bedrag van € 15 per dag. Je betaalt alleen als je in één van de Vodafone Wereld landen je mobiele telefoon gebruikt. Dus ga je bellen, een sms versturen of data gebruiken, dan wordt het bedrag voor die dag in rekening gebracht. Als je geen gebruik maakt van je mobiele telefoon, worden geen kosten in rekening gebracht. Bij terugkomst in Nederland wordt de bundel automatisch op non-actief gezet totdat je weer naar het buitenland gaat.
3. De Alles-in-1 Wereld (XL/XXL) Dagbundel kan alleen gebruikt worden op een buitenlands netwerk in een van de Vodafone Rest van de wereld landen. Kijk voor een actueel overzicht van de Vodafone Rest van de wereld landen op [vodafone.nl](http://vodafone.nl)
4. De Alles-in-1 Wereld (XL/XXL) Dagbundel is gelimiteerd in tijd en in verbruik, te weten 1 kalenderdag van 00:00 tot 23:59 CET/CEST (Nederlandse tijd). Je ontvangt een sms als je datategoed bijna (80%) op is en als je datategoed volledig verbruikt (100%) is.
5. Na verbruik van het tegoed van de Alles-in-1 Wereld (XL/XXL) Dagbundel binnen een dag, geldt een gereduceerd datatarief van € 1,25 per MB.
6. Na verloop van de tijdslimiet van de Alles-in-1 Wereld (XL/XXL) Dagbundel wordt automatisch een nieuwe Alles-in-1 Wereld (XL/XXL) Dagbundel in rekening gebracht, wanneer er een actieve datasessie plaatsvindt of een nieuwe datasessie wordt gestart. Je wordt hierover niet actief geïnformeerd.
7. Vodafone behoudt zich het recht voor om de snelheid van de dataverbinding te verlagen bij het bereiken van de daglimiet.
8. Zodra de Alles-in-1 Wereld (XL/XXL) Dagbundel wordt stopgezet vervalt automatisch het restant van het tegoed voor die dag waarop de dagbundel wordt stopgezet. Vanaf dat moment geldt het standaard gereguleerde roaming tarief.

### Artikel 5 – BloX Beperkt internet

1. Als deze BloX geactiveerd is geldt na 100% verbruik van de reguliere en eventuele extra data bundel(s) een tarief van € 0 per MB. De snelheid van de dataverbinding wordt na 100% verbruik van de reguliere en eventuele extra databundels verlaagd naar max. 64 kbps (downloadsnelheid) en max. 32 kbps (uploadsnelheid). Bepaalde applicaties of functionaliteiten (zoals YouTube en streaming video kijken) is met deze snelheid niet mogelijk. Deze BloX moet op een redelijke en normale wijze gebruikt worden, misbruik is niet toegestaan.
2. De BloX Beperkt internet kan gedurende een maand onbeperkt aantal keer worden geactiveerd en gedeactiveerd.
3. Als de BloX Beperkt internet gedeactiveerd wordt is het regulier buitenbundel tarief van het abonnement van toepassing.

4. Deze BloX is beschikbaar op alle abonnementen. Je moet deze wel zelf aanvragen of activeren, bijvoorbeeld via My Vodafone.
5. Als je de BloX Beperkt internet combineert met een BloX Extra data heeft de BloX Extra data voorrang.
6. Voor Unlimited is er een speciale BloX Beperkt internet voor internet gebruik boven de Fair Use Policy in de EU.

#### **Artikel 6 – BloX Extra data EU: BloX 1 GB, 3 GB, 5 GB en 10 GB**

1. Deze BloX Extra data maken het mogelijk om bovenop de reguliere databundel extra data in Nederland en de EU te gebruiken voor een vast bedrag per maand tegen de reguliere snelheid van je abonnement.
2. De data in deze BloX Extra data is geldig tot het einde van de maand. Hierna worden ze automatisch verlengd.
3. BloX Extra Data kan je elke maand opzeggen, zonder opzegtermijn.
4. De data van deze BloX kan gebruikt worden in Nederland én in de EU. Kijk voor een actueel overzicht van de EU-landen op [vodafone.nl](http://vodafone.nl)
5. Je kan meerdere BloX Extra data tegelijkertijd kopen. Dit moeten dan wel verschillende BloX extra data zijn. Het is niet mogelijk om in 1 (één) maand meer dan eenmaal dezelfde BloX Extra data te activeren.
6. Je ontvangt een sms-bericht als je datageod bijna (80%) op is en als je bundel volledig verbruikt (100%) is.
7. BloX Extra data EU zijn niet beschikbaar voor Unlimited.

#### **Artikel 7 – BloX Family Extra data: BloX 5 GB, 10 GB, 20 GB**

1. Deze BloX Extra data maken het mogelijk om bovenop de reguliere databundel extra data in Nederland en de EU te gebruiken voor een vast bedrag per maand tegen de reguliere snelheid van je abonnement.
2. De data in deze BloX Family Extra data is geldig tot het einde van de maand. Hierna worden ze automatisch verlengd.
3. BloX Family Extra Data kan je elke maand opzeggen, zonder opzegtermijn.
4. De data van deze BloX kan gebruikt worden in Nederland én in de EU. Kijk voor een actueel overzicht van de EU-landen op [vodafone.nl](http://vodafone.nl)
5. Je kan meerdere BloX Family Extra data tegelijkertijd kopen. Dit moeten dan wel verschillende BloX extra data zijn. Het is niet mogelijk om in 1 (één) maand meer dan eenmaal dezelfde BloX Family Extra data te activeren.
6. Je ontvangt een sms-bericht als je datageod bijna (80%) op is en als je bundel volledig verbruikt (100%) is.

#### **Artikel 8 – BloX Onbeperkt Bellen**

1. Met de BloX Onbeperkt Bellen bel je onbeperkt vanuit Nederland naar alle vaste en mobiele nummers in Nederland en vanuit een EU-land onbeperkt naar vaste en mobiele nummers in Nederland en landen in de EU.
2. De BloX Onbeperkt Bellen is een los aan te schaffen bundel met een onbeperkt aantal belminuten.
3. De BloX Onbeperkt Bellen is alleen te combineren met een Vodafone abonnement.
4. De BloX Onbeperkt Bellen staat na het activeren voor onbepaalde tijd aan. Je kunt de bundel elke maand opzeggen, zonder opzegtermijn. Zodra je opzegt, wordt de bundel aan het eind van de maand uitgezet. Je betaalt dus alleen voor de nog resterende maand.
5. Gesprekken die je voert in een land dat niet tot de EU behoort, vallen buiten deze bundel en worden apart verrekend tegen de daarvoor geldende tarieven van het betreffende Vodafone abonnement.
6. Bij deze bundel zijn gesprekken naar bijzondere nummers, zoals (internationale) koop-, service-, satelliet- en informatienummers, uitgesloten. Deze gesprekken verrekenen we apart tegen de daarvoor geldende tarieven van je Vodafone abonnement.
7. Voor BloX Onbeperkt Bellen geldt een Fair Use Policy. De FUP bepaalt dat het onbeperkte gebruik redelijk moet zijn en dat misbruik niet is toegestaan. Zie artikel 3 binnen Aanvullende voorwaarden voor Consumenten-abonnementen waarin uitgelegd staat wat in ieder geval niet onder redelijk gebruik valt en wanneer in ieder geval sprake van misbruik is.

# Aanvullende voorwaarden voor Consumenten-abonnementen

## Artikel 1 – Algemeen

1. Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing op de Vodafone 3GB, 10 GB, 15GB, 30GB, 50GB Family (Member), Unlimited abonnementen die aangeboden worden aan consumenten en gelden naast de Algemene Voorwaarden Consumenten (hierna: AVC) en eventueel andere toepasselijke voorwaarden.
2. In geval van strijdigheid met andere (algemene) voorwaarden van Vodafone, hebben deze voorwaarden voorrang.
3. Indien een of meer bepalingen van de AVZM/AVC en/of deze voorwaarden geheel of ten dele in strijd mochten zijn of komen met enige wettelijke bepaling, dan wel nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. In dat geval zullen we datgene zijn overeengekomen, dat het meest overeenstemt met de strekking van de buiten werking gestelde bepalingen.

## Artikel 2 – Betekenis abonnement

1. Met de meeste abonnementen kan de contractant in Nederland afhankelijk van het gekozen abonnement of de gekozen extra bundel een vooraf bepaald aantal minuten bellen naar reguliere nationale nummers (met uitzondering van beeldbellen) en in Nederland ongelimiteerd sms-berichten kan versturen naar nationale Nederlandse nummers (met uitzondering van onder andere premium-nummers en sms-diensten). Ook hierbij geldt dat dit geldt voor bellen of sms-en naar reguliere nummers. De eventuele servicekosten voor het bellen of sms-en naar onder andere premiumnummers, beeldbellen, betaalde sms-diensten vallen buiten deze bundel en worden apart in rekening gebracht. Voor onbeperkt sms'en en onbeperkt bellen (indien van toepassing) geldt een Fair Use Policy. De Fair Use Policy bepaalt dat het onbeperkte gebruik redelijk moet zijn en dat misbruik niet is toegestaan. Zie artikel 3 waarin uitgelegd staat wat in ieder geval niet onder redelijk gebruik valt en wanneer in ieder geval sprake van misbruik is.
2. Wanneer de contractant heeft gekozen voor onbeperkt bellen, kan de contractant in Nederland onbeperkt bellen naar reguliere Nederlandse nummers (met uitzondering van beeldbellen) en in Nederland ongelimiteerd sms-berichten kan versturen naar nationale Nederlandse nummers (met uitzondering van onder andere premium-nummers en sms-diensten). Ook hierbij geldt dat dit geldt voor bellen of sms-en naar reguliere nummers. De eventuele servicekosten voor het bellen of sms-en naar onder andere premiumnummers, beeldbellen, betaalde sms-diensten vallen buiten deze bundel en worden apart in rekening gebracht. Voor dit onbeperkt bellen en sms'en geldt een Fair Use Policy. De Fair Use Policy bepaalt dat het onbeperkte gebruik redelijk dient te zijn en dat misbruik niet is toegestaan. Zie artikel 3 waarin uitgelegd staat wat in ieder geval niet onder redelijk gebruik valt en wanneer in ieder geval sprake van misbruik is.
3. Op een aantal abonnementen is het mogelijk de BloX Beperkt internet te activeren. Met deze BloX wordt, na het bereiken van je bundeltegoed en eventuele extra databundels, je snelheid verlaagd naar max. 64 kbps (download snelheid) en 32 kbps (upload snelheid). Bepaalde applicaties of functionaliteiten (zoals YouTube en streaming video kijken) is met deze snelheid niet mogelijk. Ook in dat geval geldt dat het gebruik op een normale en redelijke wijze moet gebeuren. In artikel 3 staat uitgelegd wat in ieder geval niet onder redelijk gebruik valt en wanneer in ieder geval sprake van misbruik is.

## Artikel 3 – Redelijk gebruik & Fair Use Policy

1. Met een aantal abonnementen is het mogelijk om onbeperkt te bellen, sms-en of te internetten en de bundel ook in het buitenland te gebruiken, dit moet wel op een normale en redelijke wijze gebeuren. Dit is noodzakelijk om overbelasting van het netwerk en daardoor misbruik en overlast voor andere gebruikers te voorkomen. In dit artikel wordt uitgelegd wat je van deze abonnementen kunt verwachten en waarvoor deze gebruikt kunnen worden, om te voorkomen dat de contractant geconfronteerd wordt met onverwachte kosten of andere maatregelen en om ervoor te zorgen dat je onbezorgd gebruik kunt blijven maken van het abonnement. Deze abonnementen zijn beschikbaar voor eindgebruikers die in Nederland woonachtig zijn en niet permanent of semipermanent in het buitenland gebruik maken van de aansluiting.
2. Gebruik dat niet als redelijk gebruik wordt aangemerkt is in ieder geval, maar niet uitsluitend:
  - a. Gebruik met meerdere apparaten tegelijk, tenzij anders door Vodafone is aangegeven.
  - b. Continu of bijna continu gebruik, door langdurige openstaande verbindingen, zoals gebruik als babyfoon, router of als telefooncentrale.
3. Er is in ieder geval sprake van misbruik in het geval van:

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

### Fair Use Policy

5. Per 1 juni 2017 heeft Vodafone 'Roam-like-at-Home' ingevoerd voor alle mobiele abonnementen. Dit houdt in dat je Nederlandse bundels voor bellen, sms'en en data vanaf 1 juni 2017 ook geldig zijn in de EU. 'Roam-like-at-Home' is niet bedoeld voor onredelijk gebruik in het buitenland en daarom past Vodafone een Fair Use Policy (FUP) toe. De FUP volgt uit de Europese Roaming Verordening en heeft als doel onredelijk gebruik van abonnementen in het buitenland te voorkomen.
6. Vodafone biedt 'Roam-like-at-Home' aan aan roamende abonnees die woonachtig zijn in Nederland of een stabiele link hebben met Nederland. Vodafone mag vragen naar bewijs hiervoor en heeft het recht om consumenten 'Roam-like-at-Home' te weigeren als er geen bewijs wordt overlegd.
7. Het is verboden om op georganiseerde wijze SIM door te verkopen aan personen die geen duurzame band hebben met Nederland. Vodafone kan directe maatregelen nemen om georganiseerde wederverkoop van SIM te voorkomen en te stoppen. Tevens kan Vodafone onmiddellijke evenredige maatregelen treffen tegen de volgende objectieve indicatoren-betreffende een risico op misbruik:
  - Lange inactiviteit van een SIM die hoofdzakelijk, zo niet uitsluitend, bij roaming wordt gebruikt; en
  - aanschaf en daaropvolgende gebruik van verschillende SIMs door dezelfde klant bij roaming.
8. De open bundel FUP:
  - Voor 2025 is het € 1,57/GB. Vodafone communiceert wanneer er een EU-datalimiet van toepassing is op een open bundel. Wanneer de maandelijkse EU-datalimiet is overschreden kan Vodafone toeslagen in rekening brengen voor het gebruik van data: € 0,0015 per MB data (toeslagen zijn inclusief btw).
9. De toeslagen in de EU die Vodafone toepast (volgend uit de Europese Roaming Verordening) zijn: € 0,026 per minuut bellen, € 0,0131 per minuut gebeld worden, € 0,004 per sms versturen en € 0,0015 per MB data (toeslagen zijn inclusief btw). Kijk voor meer informatie over de Fair Use Policy op [vodafone.nl/fup](http://vodafone.nl/fup)
10. Er geldt een speciale Fair Use Policy voor Unlimited:
  - Het gebruik van mobiel internet bij Unlimited is onbeperkt in Nederland. Na 20 GB per dag krijgt de klant automatisch nog 2 GB, waarna deze 2 GB gratis kan worden aangevuld via My Vodafone portal.
  - Het gebruik van mobiel internet bij Unlimited is beperkt tot een Fair Use Policy in de EU. Hierna wordt de gereguleerde EU toeslag van € 0,0015/MB in rekening gebracht. Kijk voor de Fair Use Policy per abonnement op [vodafone.nl/tarieven](http://vodafone.nl/tarieven)
11. Bij het gebruik van gereguleerde roamingdiensten binnen de EU kan de kwaliteit van de dienstverlening in een ander land verschillen van de kwaliteit van de Vodafone dienstverlening in Nederland. Dit kan komen door verschillende factoren gerelateerd aan de snelheid, de latentie (vertraging in dataoverdracht) en de beschikbaarheid van roaming- of andere diensten tijdens roaming. Tevens kan de kwaliteit verschillen als gevolg van de beschikbaarheid van bepaalde technologieën (zoals 3G, 4G of 5G), dekking of variatie als gevolg van externe factoren zoals topografie. Mocht de kwaliteit van dienstverlening tijdens roaming binnen de EU niet overeenkomen met hetgeen we hebben afgesproken, dan kan u contact opnemen met Klantenservice. De genoemde factoren kunnen eveneens de kwaliteit van dienstverlening tijdens roaming buiten de EU beïnvloeden. Kijk voor een volledig overzicht van welke landen er voor deze bepaling in de EU vallen op [vodafone.nl/buitenland](http://vodafone.nl/buitenland).

#### **Artikel 4 – Vodafone (Sim Only)**

Heb je een Vodafone abonnement (aangesloten na 25 mei 2018) dan heb je een flexibel abonnement.

Wanneer je 2 maanden gebruik hebt gemaakt van je Sim Only abonnement en eventuele openstaande abonnementskosten zijn voldaan, kun je je Sim Only abonnement omzetten naar een Vodafone abonnement in combinatie met een toestel. Handig wanneer je tijdelijk wil profiteren van de voordelige Sim Only tarieven, totdat de huidige telefoon aan vernieuwing toe is of de nieuwe smartphone uitkomt waar je op wacht.

#### **Artikel 5 – Vervangend Toestel Service (VTS)**

VTS kan bij je abonnement aangeschaft worden voor een vast bedrag per maand. Door kennis genomen te hebben van deze Aanvullende voorwaarden en deze te hebben geaccepteerd, accepteert de contractant tevens de Aanvullende Voorwaarden van deze Vervangend Toestel Service. De specifieke Aanvullende Voorwaarden van Vervangend Toestel Service zijn de contractant beschikbaar gesteld en tevens terug te vinden op [vodafone.nl/voorwaarden](http://vodafone.nl/voorwaarden).

#### **Artikel 6 – Vodafone 50GB Family en Family Member**

Heb je een Vodafone 50GB Family of Family Member dan heb je – wanneer je deze samen onder 1 Billing Account Number (BAN) staan en via MyVodafone de groep wordt geactiveerd, recht op extra voordeel. Zo verdubbelt de data van 50GB Family, die je met de aangesloten Family Members (maximum aantal is 9, in totaal kunnen er 10 SIMs in een Family groep kunt delen. Wanneer je 2 maanden gebruik hebt gemaakt van je Sim Only abonnement en eventuele openstaande abonnementskosten zijn voldaan, kun je je Sim Only abonnement omzetten naar een Vodafone abonnement in combinatie met een toestel. Handig wanneer je tijdelijk wil profiteren van de voordelige Sim Only tarieven, totdat de huidige telefoon aan vernieuwing toe is of de nieuwe smartphone uitkomt waar je op wacht.

# Algemene Voorwaarden Toestelling Vodafone Financial Services B.V.

Dit zijn de algemene voorwaarden van Vodafone Financial Services B.V. (hierna: wij, we of ons). Je krijgt alleen een lening voor de betaling van hardware (zoals een telefoon of smartwatch; hierna: hardware) als je een mobiel abonnement hebt bij Vodafone Libertel B.V. (hierna: Vodafone-abonnement). Zo'n lening noemen we een toestelling. Deze voorwaarden gelden voor elke toestelling die we met je afsluiten.

## Artikel 1 – De toestelling

1. Je krijgt alleen krediet voor het financieren van hardware als je een Vodafone-abonnement hebt. Dit noemen we een goederenkrediet. Je ontvangt dus geen geld op je bankrekening. Met onze toestelling betaal je voor de hardware die je hebt gekozen. Dat betekent dat je het bedrag dat je voor de aankoop van de hardware aan Vodafone Libertel B.V. moest betalen, voortaan aan ons betaalt – en niet meer aan Vodafone Libertel B.V. In ruil daarvoor krijg je van ons een toestelling. Je betaalt ons elke maand hetzelfde bedrag terug; dat is de aflossing van je toestelling. In je toestelling-overeenkomst staat hoeveel je per maand aflost en hoe lang dat duurt. De looptijd is 12 of 24 maanden en staat ook in de toestelling-overeenkomst.
2. We zijn aangesloten bij het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR). We kunnen daar informatie opvragen over andere leningen of schulden die je hebt.

## Artikel 2 – Je aanvraag

1. Als je een toestelling bij ons aanvraagt, beoordelen we of dit voor jou verantwoord is. We doen dit op basis van de informatie die je zelf aanlevert. Het is dus belangrijk dat je de juiste informatie aan ons doorgeeft.
2. We zijn aangesloten bij het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR). We kunnen daar informatie opvragen over andere leningen of schulden die je hebt.
3. Besluiten we om je een toestelling te geven? Dan krijg je van ons een toestelling-overeenkomst per e-mail met alle informatie en voorwaarden. We sturen dit naar het e-mailadres dat je hebt opgegeven bij je aanvraag. Zo heb je altijd de belangrijkste informatie bij de hand.
4. Je kunt de toestelling-overeenkomst binnen 14 dagen na het afsluiten van de toestelling-overeenkomst annuleren. Wil je dit? Bel dan met de klantenservice van Vodafone Libertel B.V. op 1201 of 0800-0094. Of gebruik het formulier dat je van ons hebt gekregen.

Annuleer je de toestelling-overeenkomst? Dan annuleer je ook de bestelling van je hardware. Je moet de hardware dan terugsturen naar Vodafone Libertel B.V. Het is belangrijk dat je dit op de juiste manier doet. Op [vodafone.nl](http://vodafone.nl) vind je onder 'Je bestelling en retouren' precies hoe dat werkt.

5. Is je toestelling hoger dan € 250? Dan zijn we verplicht om je toestelling te melden bij het BKR. Dit noemen we een 'positieve registratie' bij het BKR.

## Artikel 3 – Persoonsgegevens en BKR

1. Als je toestelling bij het BKR is aangemeld en wordt geregistreerd in het CKI, dan gebruikt het BKR die gegevens om risico's voor aangesloten instellingen te beperken. Zo voorkomen ze dat mensen hoge schulden en betaalproblemen krijgen. Het BKR deelt de gegevens met de andere aangesloten instellingen.
2. Het maandbedrag wordt automatisch van je bankrekening afgeschreven. Zorg dus dat er genoeg saldo op je rekening staat en dat het maandbedrag namens ons van jouw bankrekening kan worden afgeschreven. Je hoeft het bedrag niet zelf aan ons over te maken, tenzij wij dit met je hebben afgesproken.
3. Is je Vodafone-abonnement tijdelijk buiten werking gesteld? Dan moet je de toestelling blijven betalen. Je Vodafone-abonnement en de hardware horen bij elkaar. Met de toestelling betaal je voor de hardware.

4. Als je 2 maanden niet of te laat betaalt, mogen we de toestelling-overeenkomst opzeggen. Je moet het openstaande bedrag dan direct in één keer terugbetalen.
5. Betaal je niet op tijd? Dan kan het lastiger worden om later een lening te krijgen - bij ons of bij een andere aanbieder.

#### Artikel 4 – Afspraken tijdens de looptijd van je toestelling

1. Je moet iedere maand het afgesproken bedrag terugbetalen. Hoeveel dat is, staat in de toestelling-overeenkomst. Zo los je de toestelling af.
2. Het maandbedrag wordt automatisch van je bankrekening afgeschreven. Zorg dus dat er genoeg saldo op je rekening staat en dat het maandbedrag namens ons van jouw bankrekening kan worden afgeschreven. Je hoeft het bedrag niet zelf aan ons over te maken, tenzij wij dit met je hebben afgesproken.
3. Is je Vodafone-abonnement tijdelijk buiten werking gesteld? Dan moet je de toestelling blijven betalen. Je Vodafone-abonnement en de hardware horen bij elkaar. Met de toestelling betaal je voor de hardware.
4. Als je 2 maanden niet of te laat betaalt, mogen we de toestelling-overeenkomst opzeggen. Je moet het openstaande bedrag dan direct in één keer terugbetalen.
5. Betaal je niet op tijd? Dan kan het lastiger worden om later een lening te krijgen - bij ons of bij een andere aanbieder.

#### Artikel 5 – Wijzigingen in je situatie

Verandert er iets in je situatie? Laat het ons direct weten. Bijvoorbeeld als je adres, e-mailadres, bankrekening of persoonlijke financiële situatie verandert.

#### Artikel 6 – Eerder aflossen

Je kunt tijdens de looptijd van de toestelling niet een gedeelte van de toestelling aflossen bovenop de maandtermijnen. Wel kan je op elk moment het hele openstaande bedrag van de toestelling in één keer afbetalen. Daarmee verandert niets aan je Vodafoneabonnement of eventuele andere toestellingen. Ook coulancevoorwaarden blijven in dat geval hetzelfde. Voor meer vragen hierover bel je de klantenservice van Vodafone op 1201 of 0800-0094, of kijk op [vodafone.nl/toestelling](http://vodafone.nl/toestelling)

#### Artikel 7 – Beëindiging van de toestelling

1. De ingangsdatum en looptijd van je toestelling staan in de toestelling-overeenkomst. De looptijd is 12 of 24 maanden. Als je alle maandtermijnen hebt betaald, stopt de toestelling automatisch. Je krijgt hier geen bericht van.
2. Tijdens de looptijd van de toestelling mogen wij de voorwaarden aanpassen. Daarover krijg je altijd vooraf bericht. Ga je niet akkoord met de gewijzigde voorwaarden? Dan mag je de toestelling binnen 30 dagen opzeggen. Dat mag niet bij wijzigingen die alleen tekstueel zijn. Ook niet als ze verplicht zijn volgens wet- of regelgeving, van ondergeschikt belang zijn, of aantoonbaar in jouw voordeel zijn. Zeg je de toestelling-overeenkomst met een geldige reden op? Dan moet je het hele openstaande bedrag direct in één keer aan ons terugbetalen.
3. We mogen je lening opzeggen als:
  - a. je 2 maanden of langer de toestelling niet betaalt;
  - b. je naar het buitenland gaat verhuizen of al bent verhuisd,
  - c. je failliet bent of in de schuldsanering zit,
  - d. je overlijdt;
  - e. je niet de juiste of volledige informatie aan ons hebt gegeven bij het aanvragen van de toestelling;
  - f. je Vodafone-abonnement eindigt;
  - g. je de voorwaarden overtreedt; of
  - h. je op een sanctielijst staat.
4. Zeggen we de toestelling-overeenkomst op om een reden uit artikel 7.3 hierboven? Dan moet je het hele openstaande bedrag direct in één keer aan ons terugbetalen. We laten je weten hoe je dat kunt doen.

## Artikel 8 – Klachten

1. Ben je niet tevreden? Laat het ons binnen 2 maanden weten, dan zoeken we samen naar een goede oplossing. Neem binnen 2 maanden contact op met de klantenservice op [vodafone.nl/toestelling](http://vodafone.nl/toestelling), of bel 1201 of 0800-0084.

Je kunt ook een brief sturen naar:

**Vodafone Libertel B.V.**

Postbus 1500

6201 BM Maastricht

onder vermelding van 'klacht toestelling'.

We doen ons best om binnen 10 werkdagen te reageren. Ben je daarna nog niet tevreden? Laat ons weten waarom. Dan kijken we opnieuw naar je klacht en proberen we een andere oplossing te vinden.

2. Komen we er samen niet uit? Of heb je een klacht over het BKR? Dan kun je je klacht schriftelijk indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Kijk op [kifid.nl](http://kifid.nl) voor meer informatie.

Let op: je moet je klacht eerst bij ons indienen, voordat je naar Kifid kunt gaan.

3. Tot slot kun je ook altijd met je klacht naar de rechter gaan.

## Artikel 9 – Privacy Statement

We gaan zorgvuldig om met jouw gegevens. Lees ons privacybeleid op [vodafone.nl/privacy](http://vodafone.nl/privacy) of vraag het gratis op via onze klantenservice. Daarin staat hoe wij omgaan met je gegevens.

## Artikel 10 – Overige afspraken

1. We staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en zijn met nummer 12044332 ingeschreven in het AFM-register. Bij de Kamer van Koophandel zijn we ingeschreven met nummer 66273404.
2. We mogen de toestelling-overeenkomst – of onze rechten en plichten daaruit – overdragen aan een andere partij. Je geeft hiervoor bij voorbaat toestemming en verleent daaraan jouw medewerking. Als we de toestelling overdragen, mag je de overeenkomst ontbinden.
  - Dat mag alleen niet in de volgende gevallen:
  - als de overdracht plaatsvindt in verband met de overdracht van (een deel van) onze onderneming; of
  - als wij van tevoren aangeven dat wij aansprakelijk blijven voor het nakomen van de verplichtingen uit de toestelling-overeenkomst richting jou.Ontbind je de toestelling-overeenkomst op basis van deze bepaling? Dan moet je het hele openstaande bedrag direct in één keer aan ons terugbetalen.
3. We mogen het bedrag van de toestelling dat je nog moet betalen overdragen aan een andere partij.
4. Jij mag de toestelling niet aan iemand anders overdragen. We hebben bij het afsluiten van de toestelling-overeenkomst namelijk een beoordeling gemaakt op basis van jouw persoonlijke situatie. Je mag wel op elk moment het hele openstaande bedrag in één keer aflossen.
5. Heb je een meningsverschil met ons of een ander bedrijf dat bij VodafoneZiggo hoort? Dan moet je de toestelling toch blijven afbetalen. Je mag de betaling niet uitstellen of verrekenen, tenzij wij daar schriftelijk toestemming voor geven.
6. Op deze toestelling-overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

## Vodafone Batterij Garantie

Met Vodafone's Batterij Garantie ben je gedekt. Als de batterijcapaciteit van je telefoon binnen 3 jaar na aankoop onder 80% komt, vervangen wij de batterij gratis.

### Artikel 1 – Wie komt in aanmerking voor de Vodafone Batterij Garantie?

Je kunt gebruikmaken van deze garantie als:

- Je telefoon is gekocht na 8 september 2022.
- Je telefoon is aangeschaft bij Vodafone in een officiële Vodafone en Ziggo winkel, via [www.vodafone.nl](http://www.vodafone.nl) of Vodafone Telesales. Telefoons gekocht bij een van onze partners vallen buiten de Batterij Garantie.
- Je een aankoopbewijs kunt tonen (kassabon of factuur) waarop het IMEI-nummer van je telefoon vermeld staat.
- Je op het moment van de aanvraag nog steeds een Vodafone-abonnement hebt dat op jouw naam staat.
- Onze externe partner die verantwoordelijk is voor het controleren van de batterijprestaties, bevestigt dat de originele batterij binnen 3 jaar na de aankoopdatum van de telefoon is gedaald tot onder 80% van de capaciteit.
- Je telefoon onbeschadigd is. Is je telefoon toch beschadigd, dan moet je je telefoon eerst laten repareren (zie Batterijbeoordeling). Aan deze reparatie zijn kosten verbonden.
- Refurbished telefoons komen niet in aanmerking voor Batterij Garantie.

### Artikel 2 – Wat dekt de garantie?

- Deze garantie geldt alleen voor originele batterijen.
- Als de batterijcapaciteit binnen 3 jaar na aankoop onder 80% komt, vervangen wij de batterij gratis.

### Artikel 3 – Hoe gebruik je de Vodafone Batterij Garantie?

Volg deze stappen om je batterij gratis te laten vervangen via de Batterij Garantie:

#### 1. Bereid je telefoon voor:

Voor je je telefoon inlevert, zorg ervoor dat je:

- De functie 'Zoek mijn iPhone' uitschakelt (als je een iPhone hebt).
- Alle data veiligstelt door een back-up te maken — Vodafone is niet verantwoordelijk voor dataverlies.
- Alle eSIM-kaarten en/of fysieke SIM-kaarten verwijdert of deactiveert

#### 2. Breng je telefoon naar een Vodafone en Ziggo winkel:

Is je telefoon klaar om in te leveren? Ga dan naar de dichtstbijzijnde Vodafone en Ziggo winkel en lever je telefoon in voor beoordeling van je batterij.

#### 3. Batterijbeoordeling

- De batterij wordt gecontroleerd door Vodafone en haar externe partner om te bepalen of jouw telefoon in aanmerking komt voor batterijvervangning.
- Als de batterij voldoet aan de voorwaarden en de capaciteit onder 80% ligt, vervangt Vodafone de batterij zonder kosten.
- Als er andere schade wordt gevonden (bijvoorbeeld een gebarsten scherm of beschadigde behuizing), krijg je een e-mail met de volgende informatie:
  - Details over de schade.
  - Kosten voor herstel van de schade.
  - Je opties:
    1. Akkoord gaan met de kosten voor de reparatie van de schade (op jouw kosten), waarna wij de batterij gratis zullen vervangen.
    2. De reparatie weigeren. In dit geval kan de batterijvervangning niet worden uitgevoerd.

### Artikel 4 – Hoe lang duurt het?

Het proces duurt ongeveer een week vanaf het moment dat je je telefoon inlevert.

### Artikel 5 – Blijf op de hoogte

- Zodra je je telefoon hebt ingeleverd, ontvang je een bevestigingsmail.
- Wanneer de batterij is vervangen, ontvang je een mail waarin staat dat je telefoon onderweg is naar jou.
- Als er andere schade is, sturen wij je duidelijke details met de vervolgstappen.
- Je gerepareerde of vervangen telefoon wordt rechtstreeks naar je huisadres verzonden.

### Artikel 6 – Je wettelijke rechten

Naast onze Batterij Garantie heb je ook recht op een wettelijke garantie. Onze aanvullende garantie beperkt of beïnvloedt je wettelijke recht niet. Op basis van de wet heb je de volgende rechten:

- Het product moet voldoen aan de redelijke verwachtingen die je ervan mag hebben.
- Als een product niet aan de overeenkomst voldoet, heb je recht op een kosteloze oplossing.
- Vanaf 20 juni 2025 gelden in de EU nieuwe regels (EU-Verordening 2023/1670), die ervoor zorgen dat smartphones minimaal 80% van hun oorspronkelijke batterijcapaciteit moeten behouden na maximaal 800 laadcycli. Wij bieden een gratis batterijvervanging aan als de capaciteit onder de 80% zakt binnen 3 jaar na aankoop—ongeacht het aantal laadcycli.

### Artikel 7 – Verkopersinformatie

Deze garantie wordt aangeboden door:

Vodafone Libertel B.V.

Adres: Avenue Ceramique 300, 6221 KX Maastricht, Nederland

BTW-nummer: 8007.55.133B01 | Kamer van Koophandel: 14052264

### Artikel 8 – Vragen of klachten?

Als je vragen of klachten hebt over de Batterij Garantie, staan wij voor je klaar:

- Neem contact op met onze klantenservice via [vodafone.nl/klantenservice](https://vodafone.nl/klantenservice).
- Ga langs bij een van onze Vodafone en Ziggo winkels.

# Voorwaarden Vodafone Verzekering voor Mobiele Toestellen

In deze Voorwaarden staat alles wat je moet weten over de verzekeringsdekking van jouw mobiele toestel. Jij bent de verzekeringsnemer. Lees deze zorgvuldig door om er zeker van te zijn dat deze verzekeringsovereenkomst geschikt is voor jou en bel ons op 088 7120027, indien je vragen hebt. Wij zijn Assurant Europe Insurance N.V., de verzekeraar. Wij zijn statutair gevestigd te Amsterdam, Paasheuvelweg 1, 1105 BE Amsterdam, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 72959320 en geregistreerd bij de toezichthouder Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12047588. Assurant Europe Insurance N.V. heeft een vergunning van De Nederlandsche Bank N.V. Als er verwezen wordt naar Vodafone, dan wordt daarmee Vodafone Libertel B.V. bedoeld, die optreedt als tussenpersoon en distributeur van deze verzekering. Vodafone Libertel B.V. heeft haar statutaire zetel te Avenue Ceramique 300, 6221 KX Maastricht. Bij Vodafone heb je jouw mobiele toestel aangeschaft. De verzekeringsovereenkomst is tussen jou en ons en is erop gericht om zorgen die jij kan hebben over kosten van defecten, schade aan of diefstal of verlies van jouw mobiele toestel te verminderen. Wij hebben jou bij de verkoop van deze verzekering geen advies verstrekt. Let op! Deze verzekeringsovereenkomst wordt aangeboden op voorwaarde dat je jouw mobiele toestel met zorg behandelt. Dat betekent dat je met jouw mobiele toestel geen risico's mag nemen die je ook niet zou nemen indien je geen verzekering voor jouw mobiele toestel zou hebben afgesloten. Doe je dat wel, dan kan dit ertoe leiden dat wij jouw claim niet zullen dekken. Meer informatie hierover is te vinden in onderdeel 4. 'Wat is niet verzekerd' (Uitsluitingen van de verzekeringsdekking). Deze verzekering is daarnaast alleen geldig en wij zijn alleen gehouden tot het verlenen van dekking of het doen van een prestatie onder deze verzekeringsovereenkomst als dit er niet toe leidt dat er enige (inter)nationale sanctieregelgeving wordt overtreden.

## 1. Wat is verzekerd en per wanneer?

Verzekerd is het mobiele toestel dat je bij Vodafone hebt gekocht en dat op jouw polisblad staat vermeld. Waarvoor je verzekerd bent hangt af van het dekkingsniveau (Garant Basis Polis of Top Polis) dat je hebt gekozen en dat je hebt aangeschaft. De verzekering gaat in op de datum dat je je mobiele toestel in ontvangst neemt.

### Onder zowel de Garant Basis Polis als de Garant Top Polis ben je voor het volgende verzekerd:

- Beschadiging of uitval buiten de fabrieksgarantie. Indien jouw mobiele toestel defect raakt buiten de fabrieks-, leveranciers- of distributeursgarantie of beschadigd raakt (inclusief kwaadwillige beschadiging door derden), zullen we het repareren of vervangen als de verzekeringsdekking geldt. Indien je het beschadigde toestel niet kunt verstrekken om jouw claim vanwege een schade-incident aan te tonen, wordt het beschouwd als een verloren toestel en ben je alleen verzekerd indien je een Garant Top Polis hebt aangeschaft.
- Diefstal met braakschade of getuigen. Indien jouw mobiele toestel is gestolen met braaksporen of indien jij, of degene aan wie je jouw toestel in beheer had gegeven, getuige was van het feit dat jouw mobiele toestel werd gestolen, zullen we het vervangen als de verzekeringsdekking geldt. Onder diefstal verstaan we het zonder jouw toestemming wegnemen van jouw mobiele toestel met de bedoeling dit permanent van jou te ontnemen. Een braakschade en getuigenis moet aantoonbaar zijn door minimaal een proces-verbaal van aangifte van de politie met vermelding hiervan.
- Dekking voor elk vervangend toestel. Wij bieden dekking voor elk tijdelijk of permanent vervangend mobiel toestel dat wij onder deze verzekeringsovereenkomst aan jou ter beschikking stellen.

### Alleen onder de Garant Top Polis

Onder de Garant Top Polis ben je ook nog voor de volgende risico's verzekerd:

- Verlies & Diefstal zonder braakschade of getuigen. Indien je verzekerd bent met de Garant Top polis, bieden we naast dekking voor diefstal met braakschade of getuigen ook dekking voor andere vormen van verlies en diefstal van je mobiele toestel. Ook voor andere vormen van diefstal en verlies geldt dat deze aantoonbaar moeten zijn door minimaal een proces-verbaal van aangifte van de politie bij diefstal of een melding bij je gemeente bij verlies.
- Verlies & Diefstal Accessoires. Indien je bij de diefstal of verlies van jouw mobiele toestel accessoires bent kwijtgeraakt die bij jouw mobiele toestel horen en bij Vodafone zijn gekocht, dan bieden we hier dekking voor. Het eigendom zal je moeten aantonen via een aankoopbon of een ander geldig eigendomsbewijs. Het maximum gedekte bedrag aan accessoires is € 250 per goedgekeurde claim.
- Ongeoorloofd Gebruik. Indien er na de diefstal of het verlies van jouw mobiele toestel misbruik is gemaakt van jouw mobiele verbinding, dan bieden we dekking voor dit ongeoorloofd gebruik van jouw mobiele verbinding tussen het moment van het verlies of de diefstal en het moment van blokkeren van je mobiele verbinding bij Vodafone met een maximum van 48 uur.

Ongeoorloofd Gebruik betekent in dit geval de extra verbruikskosten van jouw dataverbinding en/of telefoongesprekken als gevolg van misbruik. Misbruik zal aantoonbaar gemaakt moeten worden middels een gespecificeerde rekening van Vodafone. Het maximum gedekte bedrag aan ongeoorloofd gebruik is € 1.000 per goedgekeurde claim.

## 2. Wie verzekeren wij?

- Een inwoner van Nederland die minstens 18 jaar oud is. Je bent inwoner van Nederland als je tijdens de looptijd van de verzekering ingeschreven staat in de Nederlandse Basisregistratie Personen en daadwerkelijk in Nederland woont.
- En als jij jouw mobiele toestel bij Vodafone hebt gekocht, het bij ons is geregistreerd en jij de eigenaar bent van jouw mobiele toestel.
- En wanneer jij een Vodafone mobiel abonnement hebt afgesloten dat geldig is gedurende de looptijd van deze verzekeringsovereenkomst.

## 3. Waar is de verzekering geldig?

De verzekering is geldig in de hele wereld. Let er wel op dat als je een claim hebt tijdens jouw verblijf in het buitenland, wij deze in behandeling kunnen nemen maar pas kunnen afwikkelen als je je binnen de Benelux bevindt.

## 4. Wat is niet verzekerd?

Wij bieden geen hulp en vergoeden de volgende schade niet onder zowel de Garant Basis polis als de Garant Top polis:

1. Eigen risico. Je betaalt een eigen risico voor elke toegewezen claim. Voor een schadeclaim is dit bedrag € 45 en voor een diefstal/verlies claim is het bedrag € 100. Dit eigen risico wordt geïnd door Vodafone namens ons via jouw maandelijkse factuur of, als je het contant betaalt, in de Vodafone winkel.
2. Wanneer je niet goed voor jouw mobiele telefoon zorgt. Je bent alleen gedekt als je voldoende voorzichtig met je mobiele toestel omgaat. Je moet je best doen om beschadiging, diefstal, verlies of vermissing van jouw toestel te voorkomen. Wij gaan altijd na of jij redelijkerwijze betere maatregelen had kunnen nemen om het schadegeval te voorkomen. Als dat niet zo is, omdat jij bijvoorbeeld jouw mobiele toestel ergens onbewaakt liet liggen waar anderen er bij konden, dan vergoeden wij de schade niet.
3. Je hebt meer dan 2 claims in een periode van 12 maanden. Je kan maximaal 2 claims toegewezen krijgen per twaalf maanden. De twaalf maanden beginnen te lopen op de datum waarop het eerste toegewezen schadegeval is gebeurd. Als dekking wordt verleend voor een tweede claim in deze periode van twaalf maanden, dan bieden wij geen dekking meer voor verdere schadegevallen die gebeuren voordat de twaalf maanden periode is afgelopen.
4. Cosmetische schade. We vergoeden alleen schade wanneer het de normale werking van jouw mobiele toestel onmogelijk maakt. Schade die geen wezenlijke invloed heeft op de normale werking, zoals krassen, deuken of kleine barsten, vergoeden wij niet.
5. Fabrieksgarantie. Alle defecten, gebreken, kosten of lasten waarvoor de fabrikant, leverancier of distributeur van jouw mobiele toestel aansprakelijk is volgens zijn contractuele of wettelijke garantieverplichtingen.
6. Slijtage, erosie, corrosie. Verslechtering van de batterij, waardevermindering, schade of defect veroorzaakt door condensatie, slijtage, erosie of corrosie en alle andere achteruitgang door gewoon gebruik of blootstelling, bijvoorbeeld geleidelijk ontstane barstjes of scheurtjes.
7. Reiniging en verkeerd gebruik. Iedere schade of defect veroorzaakt door ander gebruik dan de handleiding voorschrijft of door elk proces van reiniging.
8. Reparatie door derden. Reparatie, wijziging of restauratie van jouw mobiele toestel door iemand anders dan de door de fabrikant geautoriseerde reparateur alsmede de defecten en schade die hierdoor veroorzaakt worden.
9. Gevolgschade. (Her)aansluitingskosten en abonnementsgelden van welke aard dan ook, alle kosten die worden gemaakt en alle schade en ieder verlies van welke aard dan ook als gevolg van het defect, de schade aan of het verlies of de diefstal van jouw mobiele toestel en door het niet kunnen gebruiken van jouw mobiele toestel, het herstellen van gegevens die op het toestel of op de sim zijn opgeslagen.
10. IMEI-nummerverificatie. Indien het IMEI- of serienummer niet kan worden geïdentificeerd en de aard van de schade het verlies van het IMEI- of serienummer niet verklaart.
11. Opzettelijke misleiding. Indien wij opzettelijk worden misleid dekt deze verzekeringsovereenkomst geen enkele claim, tenzij deze misleiding het vervallen van het recht op uitkering niet rechtvaardigt.
12. Verlies of diefstal van jouw mobiele toestel. Indien je geen proces-verbaal van de politie in geval van diefstal of geen rapport van je plaatselijke gemeente in geval van verlies, met vermelding van het IMEI-nummer van jouw mobiele toestel en waar van toepassing met vermelding van eventuele getuigenverklaringen of vaststelling van braaksporen, aan ons kunt voorleggen.

Onder de Garant Basis polis bieden wij verder geen hulp en vergoeden wij ook niet de volgende schade:

13. Verlies van jouw mobiele toestel.
14. Diefstal zonder braaksporen of getuigen. Het (onverklaarbaar) verdwijnen van jouw mobiele toestel door bijvoorbeeld zakkenrollerij en waarbij jij of diegene aan wie jij het mobiele toestel in beheer hebt gegeven niet bewust ziet dat de diefstal plaatsvindt, of bij diefstal van jouw mobiele toestel die niet aantoonbaar is door braaksporen.
15. Verlies of diefstal van accessoires.
16. Ongeoorloofd gebruik van jouw mobiele toestel.

Onder de Garant Basis polis bieden wij verder geen hulp en vergoeden wij ook niet de volgende schade:

1. Accessoires. Accessoires die je niet hebt gekocht bij Vodafone vallen niet onder de verzekeringsdekking. Er bestaat ook geen dekking voor verlies of diefstal van jouw accessoires als deze niet samen met jouw mobiele toestel verdwenen of gestolen zijn.

## 5. Wat moet je doen als je een claim hebt?

### Procedure bij een claim

Als je een schadegeval hebt, dien je zo snel mogelijk een claim bij ons in. Neem altijd eerst contact met ons op via telefoonnummer: 088 7120027.

### Procedure bij Reparatie na schadeclaim

Je krijgt bij de melding van jouw schade de keuze om gebruik te maken van de normale service of de Spoedservice. In geval van reparatie voeren we die reparatie uit met behoud van de (resterende) garantie op het toestel. Vergrendelingsmechanismen zoals bijvoorbeeld Find My iPhone of Google Lock moeten worden verwijderd voordat je jouw claim kunnen afhandelen.

### Normale procedure

Bij de normale service lever je het toestel in bij een Vodafone winkel naar keuze (in Nederland). Normaal gesproken is je toestel na 5 werkdagen (maximaal 10 werkdagen) gerepareerd, uitgezonderd overmacht. Met de medewerker in de winkel maak je bij inleveren een afspraak over het ophalen van het toestel na reparatie.

### Spoedservice

Met deze optionele service is je verzekeringsclaim snel afgehandeld. Indien jouw claim bij ons telefonisch is doorgegeven en geregistreerd voor 14.30 uur 's middags op werkdagen, halen we het toestel diezelfde dag nog bij jou op. Dat doet onze koerier op elke gewenst adres in de Benelux met een speciale transportkoffer. Hiermee is het transport veilig en hoef jij het toestel niet zelf te verpakken of te voorzien van labels of retourformulieren. De eerstvolgende werkdag staan we alweer voor de deur met jouw gerepareerde eigen toestel of een gelijkwaardig exemplaar. De Spoedservice kost 25 euro en wordt door Vodafone aan jou in rekening gebracht. Garant Top klanten kunnen kosteloos gebruik maken van de Spoedservice. Ben je er niet als onze koerier op het afgesproken tijdstip voor de deur staat? Dan stopt de Spoedservice op dat moment. Neem in dat geval contact met ons op om een nieuwe afspraak in te plannen.

### Wanneer we jouw mobiele toestel niet kunnen repareren

Indien we het mobiele toestel vervangen, kan het gelijkwaardige toestel een nieuw toestel of een gereviseerd toestel zijn. We zullen proberen jouw toestel te vervangen door een toestel van hetzelfde merk/model en met dezelfde kleur en opslagcapaciteit, maar we kunnen dit niet garanderen en ook niet dat we beperkt verkrijgbare of special edition mobiele toestellen door eenzelfde toestel kunnen vervangen. Indien we jouw toestel niet kunnen vervangen door een toestel van hetzelfde merk en model, bieden we een gelijkwaardig alternatief, bijvoorbeeld een toestel met soortgelijke specificaties. Hierover nemen we contact met je op.

De totale dekking waarvoor wij onder deze verzekeringsovereenkomst kunnen worden aangesproken is niet hoger dan de kosten van het verstrekken van een mobiel toestel met gelijkwaardige specificaties en vergelijkbare functionaliteit en bij Garant Top de maximaal gedekte waarde van vervangen accessoires en ongeoorloofd gebruik.

### Procedure bij een claim voor Verlies of Diefstal

Doe zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 8 kalenderdagen na ontdekking, aangifte van de diefstal bij de politie (of de lokale buitenlandse politie indien je in het buitenland verblijft) en zorg ervoor dat je een proces-verbaal van de aangifte van de politie verkrijgt. In geval van verlies van jouw mobiele toestel stel je jouw plaatselijke gemeente op de hoogte van het verlies. In het politierapport of het rapport van de plaatselijke gemeente moet het IMEI-nummer van het mobiele toestel dat het onderwerp is van de claim worden vermeld. Wanneer je een Garant Basis polis hebt moet het politierapport ook eventuele getuigenverklaringen of de vaststelling van braaksporen vermelden.

Jouw schadegeval zal niet gedekt zijn indien je deze gegevens niet aan ons kunt verstrekken. We zullen proberen jouw toestel te vervangen door een toestel van hetzelfde merk/model en met dezelfde kleur en opslagcapaciteit, maar we kunnen dit niet garanderen en ook niet dat we beperkt verkrijgbare of special edition mobiele toestellen door eenzelfde toestel kunnen vervangen. Indien we jouw toestel niet kunnen vervangen door een toestel van hetzelfde merk en model, bieden we een gelijkwaardig alternatief, bijvoorbeeld een toestel met soortgelijke specificaties. Hierover nemen we contact met je op

### **Wat doen wij niet bij het afhandelen van een claim?**

Geen uitkering in geld.

Je hebt geen recht op een uitkering in geld. Indien verloren of gestolen zaken worden teruggevonden nadat ze door ons werden vervangen, worden deze ons eigendom en dienen ze onmiddellijk naar ons te worden opgestuurd, op onze kosten. Als dit het geval is neem dan contact met ons op via telefoonnummer: 088 7120027. Beschadigde mobiele toestellen, onderdelen en materialen die door ons zijn vervangen worden eveneens ons eigendom.

### **6. Het betalen van jouw premie**

De premie, kosten en assurantiebelasting die worden vermeld op het polisblad zijn maandelijks vooraf verschuldigd en worden door Vodafone via jouw maandelijks Vodafone factuur geïnd. Indien je de premie niet betaalt, krijg je een betalingsherinnering. Indien de premie niet binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de betalingsherinnering is voldaan, heb je geen recht meer op dekking op grond van deze verzekeringsovereenkomst. Als de premie nog steeds niet is voldaan na een volgende aanmaning, wordt de verzekeringsovereenkomst automatisch beëindigd.

### **7. Jouw verzekeringsovereenkomst beëindigen**

**Jij.**

Je hebt het recht deze verzekeringsovereenkomst zonder opgave van redenen gedurende 14 kalenderdagen vanaf:

- (I) de dag waarop je de verzekeringsovereenkomst hebt aangegaan of
- (II) de dag waarop je de volledige voorwaarden hebt ontvangen, te ontbinden.

Om dit te doen neem je contact op met Vodafone op een van de volgende nummers: 1200 of 1201 met een Vodafone mobiele telefoon, 0800 - 0094 (gratis) vanaf een vaste lijn, of vanuit het buitenland op +316 54 500 100. We zullen de betaalde premie van jouw verzekeringsovereenkomst aan jou terugbetalen. Let erop dat, wanneer je van dit ontbindingsrecht gebruik maakt, er vanaf de oorspronkelijk ingangsdatum nooit dekking is geweest. De verzekering wordt geacht nooit tot stand te zijn gekomen.

Na de eerste 14 kalenderdagen kun je deze verzekeringsovereenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. We zullen bij opzegging de betaalde premie voor nog niet verstreken termijnen aan jou terugbetalen. Je kunt de verzekeringsovereenkomst opzeggen door te bellen naar nummer 1200 vanaf je Vodafone mobiele toestel of door een brief te sturen naar: Vodafone Libertel B.V., Backoffice Department Vodafone, t.a.v. Backoffice Annuleringen, Postbus 1500, 6201 BM Maastricht.

Indien wij de premie en of voorwaarden van de verzekering wijzigen en je daar niet mee akkoord gaat, dan kan je binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van deze wijzigingen, de verzekering eveneens opzeggen zoals omschreven in artikel 10.

**Wij.**

Wij kunnen je verzekeringsovereenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

Wij kunnen jouw verzekeringsovereenkomst onmiddellijk opzeggen en per direct beëindigen indien wij opzettelijk zijn misleid.

In geval van eigendomsoverdracht van het mobiele toestel dat op jouw polisblad wordt vermeld, is de verzekeringsovereenkomst onmiddellijk beëindigd vanaf de datum van eigendomsoverdracht. Jouw polis is niet overdraagbaar. Wanneer je jouw mobiele abonnement opzegt zal jouw verzekeringsovereenkomst ook beëindigd zijn vanaf dezelfde opzegdatum als die van jouw mobiele abonnement. Wanneer je jouw mobiele abonnement verlengt en je koopt daarbij een nieuw mobiel toestel bij Vodafone, dan zal deze verzekeringsovereenkomst ook beëindigd zijn vanaf de ingangsdatum van de verlenging van je mobiele abonnement en kan je bij jouw nieuwe mobiele toestel een nieuwe verzekeringsovereenkomst afsluiten.

We zullen de betaalde premie voor de periode na de einddatum van de verzekering terugbetalen.

## 8. Je hebt een klacht

Indien je niet tevreden bent over de service, neem dan contact op met ons op 088 7120027 of stuur een e-mail naar [vodafoneklacht@klantencentrum.nl](mailto:vodafoneklacht@klantencentrum.nl). zodat wij kunnen proberen om datgene waar jij niet tevreden over bent op te lossen. Wij communiceren tijdens de looptijd van deze verzekeringsovereenkomst met jou in de Nederlandse taal.

Kom je er niet met ons uit, dan kun je contact opnemen met het Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening), het adres is Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Je kan ze ook bellen: 070-333 8999. Of ga naar hun website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Je kan jouw klacht ook altijd voorleggen aan een rechter in Nederland. Het Nederlandse recht is van toepassing op deze verzekeringsovereenkomst.

## 9. Je hebt een vraag

Wil je een vraag stellen over deze verzekeringsovereenkomst? Stuur een e-mail naar [vragen-garant@assurant.com](mailto:vragen-garant@assurant.com) zodat wij jou kunnen assisteren.

## 10. Fraude

We tolereren geen enkele vorm van frauduleuze activiteiten. Wij werken nauw samen en delen gegevens met andere verzekeraars, wetshandhavinginstanties, instanties voor fraudepreventie, overheidsinstanties en mobiele netwerk- providers om te helpen om fraude vast te stellen en vervolging te ondersteunen indien er voldoende bewijs is. Meer informatie over het delen van gegevens vind je in artikel 11 ("Hoe behandelen wij je persoonsgegevens?"). Indien fraude wordt vastgesteld zullen we jouw claim afwijzen en kunnen we jouw verzekeringsovereenkomst onmiddellijk opzeggen en per direct beëindigen.

## 11. Als wij de voorwaarden van deze verzekeringsovereenkomst moeten wijzigen

We kunnen de Voorwaarden voor deze Vodafone verzekering voor mobiele toestellen op elk moment wijzigen. We zullen je minimaal één maand voordat de geplande wijzigingen van kracht worden schriftelijk of actief op elektronische wijze (via elektronische interface, elektronische toestellen, via een opgenomen telefoongesprek of per e-mail) op de hoogte stellen van dergelijke wijzigingen. Dit zal alleen om valide redenen gebeuren, zoals om naar evenredigheid te reageren op wijzigingen in de wetgeving of beslissingen van de regelgevende instanties, om te voldoen aan wettelijke vereisten, verandering van verzekeraar binnen de Assurant-groep, bedrijfsrichtlijnen of praktijkcodes, om evenredig andere legitieme kostenstijgingen te weerspiegelen of beperkingen in verband met het verstrekken van de dekking. Indien je de wijzigingen accepteert of geen bezwaar maakt tegen deze gewijzigde bepalingen, zijn de nieuwe voorwaarden van kracht vanaf de datum van inwerkingtreding. Mocht je de wijzigingen niet accepteren, dan dien je deze verzekeringsovereenkomst op te zeggen in overeenstemming met de bepalingen van het onderdeel getiteld "Jouw verzekeringsovereenkomst beëindigen". Indien de wijzigingen nadelig voor jou zijn, kan je deze verzekeringsovereenkomst opzeggen tegen de datum waarop de wijzigingen in werking treden en in ieder geval gedurende een maand nadat we je van de wijzigingen op de hoogte hebben gesteld.

## 12. Hoe behandelen wij je persoonsgegevens?

Wij vinden het belangrijk om zorgvuldig om te gaan met jouw persoonsgegevens. Wij hebben een privacyverklaring waarin staat hoe wij omgaan met jouw persoonsgegevens bij het uitvoeren van onze diensten. Deze privacyverklaring is van toepassing op alle gegevens die wij over jou verzamelen en verwerken. Deze privacyverklaring is te raadplegen op: <https://www.assurantnederland.nl/verklaring-inzake-privacy>. Wij zetten ons ervoor in om jouw privacy veilig te stellen in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving over gegevensbescherming, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Wij verzamelen en gebruiken jouw persoonsgegevens in het kader van de verstrekking van de verzekeringsovereenkomst aan jou. We gebruiken deze informatie voor de uitvoering van onze verplichtingen onder deze verzekeringsovereenkomst en de behandeling van schadegevallen onder deze verzekeringsovereenkomst, alsook voor het uitvoeren van interne administratieve taken, claimsbeheersing, service aan onze klanten en fraudepreventie. We verwerken jouw persoonlijke informatie in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving op het gebied van gegevensbescherming en beveiliging. Je hebt het recht van kennisgeving, inzage, overdraagbaarheid van data, rectificatie, beperking van de verwerking en wissen met betrekking tot de informatie die we over jou hebben, alsmede het recht om bezwaar te maken tegen en niet onderworpen te worden aan besluitvorming die alleen gebaseerd is op geautomatiseerde verwerking (zonder menselijke tussenkomst), als zo'n besluit rechtsgevolgen heeft of anderszins belangrijke

gevolgen voor jou heeft. Deze rechten kun je op elk willekeurig moment uitoefenen door contact op te nemen met ons. Dit kan door ons te bellen op 088 7120027. Denk eraan dat de uitoefening van deze rechten niet absoluut is en afhankelijk is van de beperkingen die door het toepasselijk recht worden opgelegd. Je kunt een klacht of vraag over de verwerking van jouw persoonsgegevens per e-mail sturen naar [dataprotectionofficer@assurant.com](mailto:dataprotectionofficer@assurant.com). Je kunt ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, dat kan via het telefoonnummer 088 180 5250.

### **13. Rechtskeuze, bevoegde rechtbank**

Op de verzekeringsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing en jij en wij verklaren dat de Nederlands rechtbanken bevoegd zijn om kennis te nemen van eventuele geschillen die uit de verzekeringsovereenkomst kunnen voortvloeien.

# Algemene Voorwaarden Zakelijke Markt Vodafone Libertel B.V.

## Artikel 1 – Definities

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

1. **Aansluiting:** een verbinding met het Netwerk (waaronder door middel van een SIM in de vorm van een simkaart of eSIM)
2. **Aanvullende Dienst:** iedere dienst die Leverancier levert in samenhang met of in aanvulling op een andere Dienst of Zaak (waaronder een Content Dienst).
3. **Abonnement:** ieder gebruik van een Aansluiting waarbij de verschuldigde bedragen periodiek in rekening worden gebracht op grond van de Overeenkomst.
4. **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden van Leverancier.
5. **Autoriteit:** een supranationaal, nationaal, provinciaal, gemeentelijk of ander met overheidsgezag bekleed orgaan of rechter waaronder de ACM (Autoriteit Consument & Markt).
6. **Content Dienst:** iedere dienst die bestaat uit het, in welke vorm dan ook, ter beschikking stellen van content (waaronder (digitale) informatie, zoals tekst, gegevens, bewegende, stilstaande en grafische beelden, geluidsopnames, spelletjes, reclame en soortgelijke diensten).
7. **Contractant:** degene die een aanbieding zal of heeft ontvangen of een Overeenkomst zal sluiten of heeft gesloten met Leverancier.
8. **Dienst:** iedere geleverde of ter beschikking gestelde Telecommunicatiedienst, Aanvullende Dienst of andere dienst.
9. **Eindgebruiker:** de natuurlijke persoon, die op grond van een arbeidsrechtelijke relatie met Contractant en/of haar Gelieerde Onderneming of op grond van een uitzendcontract door Contractant en/of haar Gelieerde Onderneming geautoriseerd is om gebruik te maken van het Netwerk en/of de Diensten.
10. **Gelieerde Onderneming:** de onderneming waarvan tenminste vijftig procent van de aandelen direct door Contractant in eigendom wordt gehouden of waarvoor Contractant zich (hoofdelijk) aansprakelijk heeft gesteld.
11. **Leverancier:** de in de Overeenkomst aangeduide rechtspersoon of vennootschap die de Zaken en/of Diensten levert.
12. **Mobiele Telecommunicatiedienst:** iedere Telecommunicatiedienst waarbij de Aansluiting via een draadloze verbinding aan het Netwerk is verbonden.
13. **Nederland:** het Nederland gelegen in de EU en niet de bijzondere gemeenten, zoals Saba, Sint-Eustatius, Sint-Maarten en de eilanden Bonaire, Aruba en Curaçao.
14. **Netwerk:** het geheel van technische componenten waarmee Leverancier vaste en mobiele telecommunicatie mogelijk maakt of doet maken
15. **Nummer:** cijfers, letters of andere symbolen, al dan niet in combinatie, bestemd voor toegang tot of identificatie van Aansluitingen, Contractant en Eindgebruikers, Diensten, Randapparatuur of andere netwerkelementen.
16. **Opleveringsprotocol:** een ondertekend geschrift waarmee Leverancier aangeeft dat de Zaken en/of Diensten zijn opgeleverd
17. **Overeenkomst:** iedere afspraak op grond waarvan Leverancier (een of meer) Zaken en/of Diensten levert (waaronder Aansluitingen realiseert, of Abonnementen sluit).
18. **Persoonsgegevens:** elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
19. **Randapparatuur:** de telefooncentrale die gekoppeld wordt aan het Netwerk of het mobiele radiozend- en/of ontvangstapparaat (ook wel aangeduid als: "handset", "mobiel toestel" of "mobiele telefoon") dat (al dan niet in combinatie) met een SIM, of een andere technische mogelijkheid de verbinding met het Netwerk tot stand brengt.
20. **SIM:** de chip die het mogelijk maakt, in combinatie met een Aansluiting en Randapparatuur, gebruik te maken van het Netwerk. Onder SIM wordt ook verstaan eSIM. Een eSIM is een SIM-kaart die in de randapparatuur is ingebouwd.
21. **Software:** software die in verband met de Diensten aan Contractant ter beschikking is gesteld door Leverancier.
22. **Tarievenoverzicht:** een overzicht van tarieven en overige kosten met betrekking tot de Zaken en/of Diensten.
23. **Telecommunicatiedienst:** een openbare elektronische communicatiedienst waarmee gebruik wordt gemaakt van het Netwerk (waaronder op grond van een Abonnement).
24. **Vaste Telecommunicatiedienst:** iedere Telecommunicatiedienst waarbij de Aansluiting via een vaste verbinding aan het Netwerk is verbonden
25. **Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 18.00 uur, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.

26. **Zaken:** de door Leverancier geleverde of ter beschikking gestelde roerende zaken, Randapparatuur, inbouwsets voor vervoermiddelen, fysieke netwerkverbindingen, SIMs, Software, hardware, offertes, berekeningen, analyses, ontwerpen, tekeningen, afbeeldingen, rapporten, documentatie, folders, monsters, modellen, voorbereidend materiaal, accessoires of ander materiaal.

## Artikel 2 – Algemeen

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

## Artikel 3 – Totstandkoming

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

op verzoek van Leverancier per omgaande aan hem te worden geretourneerd. Het is Contractant niet toegestaan deze aanbiedingen noch daarbij gevoegde Zaken aan derden, in het bijzonder de met Leverancier concurrerende ondernemingen, te verstrekken.

2. Toezeggingen, mededelingen en afspraken van of met Leverancier die betrekking hebben op verplichtingen van Leverancier en gedaan/gemaakt zijn door medewerkers of vertegenwoordigers van Leverancier binden Leverancier slechts als deze door Leverancier schriftelijk zijn bevestigd.

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

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

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

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

## Artikel 6 – Levering Zaken

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Fair Use Policy

5. Per 1 juni 2017 heeft Vodafone 'Roam-like-at-Home' ingevoerd voor alle mobiele abonnementen. Dit houdt in dat uw Nederlandse bundels voor bellen, sms'en en data vanaf 1 juni 2017 ook geldig zijn in de EU. 'Roam-like-at-Home' is niet bedoeld voor onredelijk gebruik in het buitenland en daarom past Vodafone een Fair Use Policy (FUP) toe. De FUP volgt uit de Europese Roaming Verordening en heeft als doel onredelijk gebruik van abonnementen in het buitenland te voorkomen.
6. Vodafone biedt 'Roam-like-at-Home' aan aan roamende contractanten die woonachtig zijn in Nederland of een stabiele link hebben met Nederland. Vodafone mag vragen naar bewijs hiervoor en heeft het recht om contractanten 'Roam-like-at-Home' te weigeren als geen bewijs wordt overlegd.
7. Het is verboden om op georganiseerde wijze SIMs door te verkopen aan personen die geen duurzame band hebben met Nederland. Vodafone kan directe maatregelen nemen om georganiseerde wederverkoop van SIMs te voorkomen en te stoppen. Tevens kan Vodafone onmiddellijke evenredige maatregelen treffen tegen de volgende objectieve indicatoren betreffende een risico op misbruik:
  - Lange inactiviteit van een SIM die hoofdzakelijk, zo niet uitsluitend, bij roaming wordt gebruikt; en
  - aanschaf en daaropvolgende gebruik van verschillende SIMs door dezelfde klant bij roaming.
8. De open bundel FUP:
  - Vodafone behoudt zich het recht voor om een maandelijks EU-datalimiet te stellen voor open bundels. Voor 2025 is het tarief €1,57 (inclusief btw) / GB. Vodafone communiceert wanneer er een EU-datalimiet van toepassing is op een open bundel. Wanneer de maandelijks EU-datalimiet is overschreden kan Vodafone toeslagen in rekening brengen voor het gebruik van data: € 0,0015 per MB data (toeslagen zijn inclusief btw).
9. De toeslagen in de EU die Vodafone toepast (volgend uit de Europese Roaming Verordening) zijn: € 0,026 per minuut bellen, € 0,0131 per minuut gebeld worden, € 0,004 per sms versturen en € 0,0015 per MB data (toeslagen zijn inclusief btw). Kijk voor meer informatie over de Fair Use Policy op [vodafone.nl/abonnement/sim-only/redelijk-gebruik](http://vodafone.nl/abonnement/sim-only/redelijk-gebruik)
10. Er geldt een speciale Fair Use Policy voor Vodafone Zakelijk Unlimited:
  - Het gebruik van mobiel internet bij Vodafone Zakelijk Unlimited is onbeperkt in Nederland. Na 20 GB per dag krijgt de klant automatisch nog 2 GB, waarna deze 2 GB gratis kan worden aangevuld via My Vodafone portal.
  - Het gebruik van mobiel internet bij Vodafone Zakelijk Unlimited is beperkt tot een Fair Use Policy in de EU. Hierna wordt er een toeslag van € 0,0015/MB in rekening gebracht.
11. Bij het gebruik van gereguleerde roamingdiensten binnen de EU kan de kwaliteit van de dienstverlening in een ander land verschillen van de kwaliteit van de Vodafone dienstverlening in Nederland. Dit kan komen door verschillende factoren

gerelateerd aan de snelheid, de latentie (vertraging in dataoverdracht) en de beschikbaarheid van roaming- of andere diensten tijdens roaming. Tevens kan de kwaliteit verschillen als gevolg van de beschikbaarheid van bepaalde technologieën (zoals 3G, 4G of 5G), dekking of variatie als gevolg van externe factoren zoals topografie. Mocht de kwaliteit van dienstverlening tijdens roaming binnen de EU niet overeenkomen met hetgeen we hebben afgesproken, dan kan u contact opnemen met Klantenservice. De genoemde factoren kunnen eveneens de kwaliteit van dienstverlening tijdens roaming buiten de EU beïnvloeden. Kijk voor een volledig overzicht van welke landen er voor deze bepaling in de EU vallen op [vodafone.nl/buitenland](http://vodafone.nl/buitenland).

### Artikel 10 – Toegangscode en SIMs

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

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

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

### Artikel 12 – Tarieven

1. De tarieven voor de Zaken en Diensten zijn aan Leverancier verschuldigd volgens het op dat moment geldende Tarievenoverzicht, ongeacht of de Zaken en/of Diensten door derden zijn of worden geleverd. Het Tarievenoverzicht kan bij Leverancier worden opgevraagd.
2. Alle tarieven zijn in Euro's en exclusief BTW en andere heffingen, belastingen en rechten die worden opgelegd door een Autoriteit.
3. Leverancier berekent het dataverbruik van Contractant op grond van de betekenis van het standaard internationale SI-stelsel en conform advies IEC: 1 gigabyte (GB) = 1.000 megabytes (MB) = 1.000.000.000 bytes.
4. Leverancier is gerechtigd met onmiddellijke ingang verleende kortingen te laten vervallen indien het daadwerkelijke gebruik van de Zaken en/of Diensten niet conform de Overeenkomst is, niet overeenkomt met het normale of

contractueel overeengekomen gebruik waarop de geldende tarieven zijn afgestemd of substantieel afwijkt van het gebruik dat in redelijkheid verwacht mag worden. Promotionele of overige kortingen zijn niet van toepassing op Contractant, tenzij partijen daar uitdrukkelijk schriftelijk overeenstemming over hebben bereikt.

5. De gegevens van Leverancier zijn beslissend voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen, tenzij Contractant aantoonde dat deze gegevens niet juist zijn.
6. Leverancier behoudt zich het recht voor om ieder kalenderjaar de tarieven voor Zaken en/of Diensten te corrigeren voor inflatie op basis van de CBS Consumentenprijsindex van het voorafgaande kalenderjaar. Het opzegrecht van Contractant als verwoord in lid 6 van dit artikel is niet van toepassing op tariefsverhogingen voortvloeiend uit inflatiecorrecties.
7. Leverancier heeft het recht zijn tarieven eenzijdig te wijzigen (waaronder indien een Autoriteit een maatregel treft of de kostprijs wijzigt) met inachtneming van een door hem bepaalde termijn. Leverancier zal Contractant tenminste 4 weken voorafgaande aan de inwerkingtreding van de wijziging daarover informeren en indien dit op grond van wettelijke bepalingen van toepassing is, Contractant wijzen op het recht (het relevante deel van) de Overeenkomst schriftelijk op te mogen zeggen met ingang van de datum van inwerkingtreding van de wijziging. De opzegging dient uiterlijk voor de inwerkingtreding van de wijziging door Leverancier ontvangen te zijn.

### Artikel 13 – Betaling

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

## Artikel 14 – Zekerheden

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

## Artikel 15 – Intellectuele en industriële eigendomsrechten en geheimhouding

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

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

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

1. Iedere partij kan een Overeenkomst uitsluitend ontbinden indien de andere partij toerekenbaar in de nakoming van één of meer wezenlijke verplichtingen tekort schiet, de andere partij een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijk ingebrekestelling heeft ontvangen waarbij hem een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld en nakoming binnen deze termijn uitblijft.
2. Leverancier kan in ieder geval met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande ingebrekestelling zijn verplichtingen onder de Overeenkomst opschorten (waaronder door één of meerdere Aansluitingen of Diensten (tijdelijk of permanent, geheel of gedeeltelijk) te blokkeren of buiten gebruik te stellen) en de Overeenkomst ontbinden in de volgende gevallen:
  - a. Contractant niet langer voldoet aan de voor de desbetreffende Dienst geldende randvoorwaarden (waaronder de randvoorwaarden opgenomen in de actuele dienstomschrijving);
  - b. het daadwerkelijke gebruik van de Zaken en/of Diensten niet conform de Overeenkomst is, niet overeenkomt met het normale gebruik waarop de geldende tarieven zijn afgestemd is of substantieel afwijkt van het gebruik dat in redelijkheid verwacht mag worden;
  - c. Leverancier Contractant een aanmaning heeft gestuurd en Contractant ook na het verstrijken van de in de aanmaning genoemde termijn niet aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan;
  - d. Leverancier Contractant heeft verzocht tot het stellen van (aanvullende) zekerheid en Contractant de gewenste zekerheid niet heeft verstrekt binnen de door Leverancier bepaalde periode;
  - e. Contractant overlast en/of gevaar voor de gezondheid van de medewerkers van Leverancier en/of medegebruikers van het Netwerk of andere telecommunicatienetwerken veroorzaakt;
  - f. Contractant schade toebrengt aan de Zaken, de Diensten, het Netwerk of andere telecommunicatienetwerken;
  - g. Contractant een garantie niet nakomt of in strijd handelt met hetgeen waarvoor hij instaat;
  - h. vergunningen en andersoortige toestemmingen voor de aanleg, instandhouding en exploitatie van het Netwerk eindigen of worden ingetrokken; of
  - i. zich omstandigheden voordoen, buiten de macht van Leverancier, die de uitvoering van de Overeenkomst onmogelijk of onevenredig bezwaarlijk maken.
3. Contractant is niet gerechtigd tot verrekening of opschorting.
4. Iedere partij kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande ingebrekestelling ontbinden in geval van:
  - a. een verzoek tot schuldsanering;
  - b. surséance van betaling;
  - c. faillissement;
  - d. liquidatie; of
  - e. ontbinding;
 aan de zijde van de andere partij, tenzij de curator of bewindvoerder kiest voor voortzetting van de Overeenkomst en daarbij onoverwijd voldoende zekerheid stelt overeenkomstig artikel 14 en de andere partij instemt met voortzetting.

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

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

## Artikel 18 – Beperking van aansprakelijkheid

1. Leverancier is uitsluitend aansprakelijk voor de directe schade van Contractant veroorzaakt door een aan Leverancier toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad tot ten hoogste de hierna genoemde bedragen, waarbij onder een gebeurtenis ook een reeks samenhangende gebeurtenissen wordt verstaan. De maximale cumulatieve aansprakelijkheid van alle hieronder genoemde schadesoorten bedraagt EUR 3.000.000,00 per jaar, en de totale aansprakelijkheid van Leverancier per jaar is derhalve tot dat bedrag beperkt. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de schade ten gevolge van:
  - a. dood of lichamelijk letsel, tot een bedrag van ten hoogste één miljoen (1.000.000,00) euro per gebeurtenis;
  - b. beschadiging van stoffelijke zaken van Contractant, tot ten hoogste vijfhonderd duizend (500.000,00) euro per gebeurtenis;
  - c. een schending van intellectuele eigendomsrechten van Contractant of derden, tot ten hoogste vijfhonderd duizend (500.000,00) euro per gebeurtenis;
  - d. het inregelen van noodvoorzieningen, mits deze noodvoorzieningen niet tijdig door Leverancier zelf kunnen worden geleverd, tot een bedrag van ten hoogste één miljoen (1.000.000,00) euro per gebeurtenis;
  - e. het onrechtmatig verwerken van Persoonsgegevens van Contractant of een Eindgebruiker, tot een bedrag van ten hoogste tweeduizendvijfhonderd (2.500,00) euro per benadeelde en tot ten hoogste één miljoen (1.000.000,00) euro per gebeurtenis;
  - f. andere administratieve fouten dan genoemd onder e, daaronder begrepen het (tijdelijk) buiten werking stellen van de Aansluiting van Contractant door Leverancier zonder dat daartoe een aantoonbare grond was, tot een bedrag van ten hoogste duizend (1.000,00) euro per Aansluiting en tot ten hoogste vijfhonderd duizend (500.000,00) euro per gebeurtenis.
2. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de hiernavolgende omstandigheden en niet aansprakelijk voor enige schade die daaruit voortvloeit noch voor enige schade anders dan de directe schade zoals gedefinieerd in het vorige lid van dit artikel:
  - a. indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, schade door bedrijfsstagnatie, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, immateriële schade, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Contractant en Eindgebruikers, vernieling of verlies van data alsmede schade verband houdend met het gebruik

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

## Artikel 19 – Derden

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

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

#### Artikel 20 – Privacy

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

#### Artikel 21 – Overig

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

#### Artikel 22 – Gebruik van Telecommunicatiediensten

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

### Artikel 23 – SIM

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

### Artikel 24 – Andere aanbieder/netwerk derden

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

### Artikel 25 – Nummer en nummerbehoud

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

### Artikel 26 – Onderhoud

1. Leverancier is uitsluitend gehouden onderhoudswerkzaamheden te verrichten indien de Zaak en/of Dienst niet functioneert in overeenstemming met de overeengekomen specificaties, het gebrek op gedetailleerde wijze aan Leverancier is gemeld terstond nadat het gebrek zich voordeed en het gebrek reproduceerbaar is. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
2. Na ontvangst van de melding zal Leverancier naar beste vermogen trachten het gebrek te herstellen op een door Leverancier te bepalen tijdstip. Leverancier is gerechtigd tot het moment van definitief herstel tijdelijke oplossingen (waaronder omwegen of probleemvermijdende restricties) aan te brengen.

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

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

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

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

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

*Prijswijzigingen, druk- en zetfouten voorbehouden. Auteursrechten © 2025  
Vodafone Libertel B.V., Avenue Ceramique 300, 6221 KX Maastricht, Btw-nummer: 8007.55.133B01, KvK-nummer: 14052264.  
Uit deze uitgave mag niets worden veeelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van fotokopie, microfilm, opslag in  
computerbestanden of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Vodafone. (8 september 2025).*

