

Onze Algemene Voorwaarden



Welkom bij Vodafone!

Altijd dichtbij wat belangrijk voor je is.

Met het netwerk dat met je meebeweegt, zodat jij kunt bellen, appen, streamen, werken en delen wanneer jij wilt.

We vinden het belangrijk dat jij blij met ons bent.

En wij met jou. Daarom maken we duidelijke afspraken.

Die vind je in dit document.

Zo weet je precies waar je aan toe bent.

Wel zo prettig.



Voor jou de korte versie

Onze algemene voorwaarden zijn de afspraken die we samen maken als je bij ons iets bestelt. Dat zijn er best wat. Daarom vind je hier alvast de belangrijkste punten. Is er een verschil tussen deze korte versie en de uitgebreide voorwaarden verderop? Dan gelden de uitgebreide voorwaarden. Maar we hebben ze zo duidelijk mogelijk opgeschreven, zodat jij snel weet wat belangrijk is.



Vanaf dit moment zijn we verbonden

Looptijd en verlenging

We spreken duidelijk af hoe lang jouw overeenkomst duurt. Dat is de minimumduur. Als die voorbij is, verlengen we automatisch en mag jij elke maand opzeggen. Wil je je abonnement na de minimumduur stoppen? Geef het een maand van tevoren aan, en we regelen het voor je. Al blijven we liever met je verbonden!

Bedenktime

Ben je niet in een winkel klant van ons geworden, maar bijvoorbeeld via de telefoon, aan de deur of online? Dan heb je veertien dagen bedenktijd waarin je zonder extra kosten kan opzeggen.



Samen houden we het netjes

Gebruik

Eigen verantwoordelijkheid

Binnen jouw abonnement kun je van alles bestellen. Denk aan extra databundels of aankopen van apps via jouw rekening. Maak je daar vanuit jouw account kosten voor, dan moet je die zelf betalen. Ook als iemand anders iets bestelde.

Eerlijk gebruik

Je gebruikt onze diensten eerlijk en zoals ze bedoeld zijn. Jij bent verantwoordelijk voor wat er via jouw aansluiting, sim, account of toestel gebeurt.



Als het net even anders loopt

Storingen en overmacht

We doen ons best om jou goed verbonden te houden. Toch kan er soms iets misgaan. Bijvoorbeeld door storingen in netwerken van anderen, stroomuitval of blikseminslag. Als er iets aan de hand is, kijken we natuurlijk wat we kunnen doen.



Omdat we je altijd het beste gunnen

Wijzigingen

Aanpassingen

We kijken steeds hoe we jou het beste aanbod kunnen geven. Dus af en toe verandert er wat terwijl je klant bent bij ons.

Prijswijzigingen

We mogen onze prijzen verhogen, bijvoorbeeld door inflatie. In sommige situaties kunnen de prijzen wijzigen, bijvoorbeeld doordat we onze diensten uitbreiden of verbeteren.

Opzeggen bij wijzigingen

Verandert er iets, dan hoor je het op tijd van ons. Soms mag je opzeggen als je het niet eens bent met een wijziging. Vinden we natuurlijk niet leuk, maar wat jij wil staat voorop.

Goed om te weten

Combineer je op hetzelfde Nederlandse woonadres of KvK-nummer abonnementen van Vodafone, Ziggo en/of hollandsnieuwe? Dan kun je voordelen krijgen. Welke voordelen gelden, lees je op onze website.

Je ontvangt bericht zodra de voordelen zijn geactiveerd. Dat gebeurt binnen vier weken nadat alle abonnementen in de combinatie zijn ingegaan.

Ben je een zakelijke klant? Dan gelden er extra regels voor jou. Deze regels zijn natuurlijk terug te vinden in de uitgebreide voorwaarden.

Inhoudsopgave

1.	Dit geldt voor ons allebei	5
2.	Vanaf dit moment zijn we verbonden	5
3.	De keuze is altijd aan jou	6
4.	Zo houden we het samen eerlijk	6
5.	Zo regelen we de betaling	7
6.	Gaat iets mis? Lossen we op	7
7.	Blijf gezellig hangen	8
8.	Als we (tijdelijk) stoppen	8
9.	Als het allemaal net even anders loopt	9
10.	Als er dingen moeten veranderen	9
11.	We hoeven het niet altijd eens te zijn	10
12.	Speciaal voor zakelijke klanten	10
13.	We houden van combinaties	10
14.	Van alles en nog wat	11
15.	Nummer en nummerbehoud	11
16.	Reparatie	11
17.	Prepaid	12
18.	Netwerkmanagement en roaming	12
Bijlage I - Algemene voorwaarden toestelling consument - Vodafone Financial Services BV		13



Heb je even?

Super dat je al tot hier hebt doorgelezen. Dat betekent dat je graag wil weten hoe het precies zit met jouw rechten en plichten. En natuurlijk die van ons. In dit document met algemene voorwaarden voor consumenten en kleinzakelijk, staat alles wat we samen afgesproken hebben in jouw overeenkomst. Met duidelijke kopjes. Dan vind je lekker snel wat je zoekt.

Nog even dit

Als we in deze algemene voorwaarden spreken van we, wij of ons, dan hebben we het over Vodafone Libertel B.V. (KvK nummer 14052264) gevestigd aan de Avenue Céramique 300, 6221 KX Maastricht.

1. Dit geldt voor ons allebei

Toepasselijkheid

-
- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alles wat we aanbieden, alle overeenkomsten die wij met je sluiten, en op iedere levering en het gebruik van onze diensten en producten.
 - 1.2. Je kunt via ons overeenkomsten sluiten met andere partijen (bijvoorbeeld voor streamingdiensten). Wij kunnen voor deze partijen de betaling innen, maar wij zijn geen partij bij jouw overeenkomst met anderen. Deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op jouw gebruik van de diensten van anderen.
 - 1.3. Als je een zakelijke dienst bestelt of gebruikt, dan zijn de voorwaarden soms net even anders, of gelden ze niet voor jou. Dit leggen we verder uit in artikel 13.
-

Het algemene deel

Jij kan niet wachten om onze diensten of producten te gebruiken. Wij popelen om jou te verbinden met alles wat je wil. In dit gedeelte staan de 'algemene' dingen die je moet weten. Wanneer kun je starten met bellen? Hoe helpen we jou bij een storing? Je leest het allemaal hier.

2. Vanaf dit moment zijn we verbonden

De totstandkoming van de overeenkomst

-
- 2.1. Al onze aanbiedingen zijn vrijblijvend. Je zit pas ergens aan vast als we met jou een overeenkomst hebben gesloten. Als je bij ons producten of diensten bestelt is dit een aanvraag. Bij de aanvraag moet je een aantal gegevens invullen die wij nodig hebben voor de overeenkomst. Denk bijvoorbeeld aan je naam, adres, e-mailadres, geboortedatum en rekeningnummer. Je staat ervoor in dat je alle door ons gevraagde informatie volledig en naar waarheid hebt verstrekt en dat je deze informatie up-to-date houdt.
 - 2.2. Wij zijn niet verplicht om een aanvraag te accepteren. Ook kunnen wij extra voorwaarden stellen voor acceptatie. Als we redenen hebben om te twijfelen of jij jouw facturen kunt betalen, kunnen we je vragen om zekerheid of om vooruit te betalen. Als we je aanvraag afwijzen of extra voorwaarden hebben, krijg je dit natuurlijk van ons te horen. Wil je weten waarom we jouw aanvraag hebben afgewezen, dan kun je contact met ons opnemen.
 - 2.3. We hebben pas samen een overeenkomst als wij de aanvraag hebben geaccepteerd. Hiervan is sprake als we jou een contract hebben gestuurd.
 - 2.4. Wij kunnen op verschillende manieren contact hebben met elkaar. Een van de mogelijkheden is via My Vodafone. We kunnen het gebruik van My Vodafone verplicht stellen voor bepaalde communicatie. Als we dat doen, krijg je dat natuurlijk op tijd van ons te horen.
-



3. De keuze is altijd aan jou

Bedenktime

-
- 3.1. Ben je niet in een winkel klant van ons geworden, maar bijvoorbeeld via de telefoon, aan de deur of online? Dan heb je herroepingsrecht. Dit betekent dat je binnen veertien kalenderdagen de overeenkomst kunt herroepen. In sommige gevallen mag dat niet. Dat geven we dan aan. Herroepen kan via de klantenservice of via het modelformulier. Heb je online besteld? Dan kun je ook online herroepen via My Vodafone of via de link in je bestelbevestiging.
-
- 3.2. De herroepingstermijn eindigt veertien kalenderdagen na:
- a de datum waarop onze overeenkomst tot stand komt; als het gaat om een overeenkomst voor een dienst.
 - b de dag waarop jij het (laatste) product hebt ontvangen; als het gaat om een overeenkomst voor de aankoop van een product. Of als het gaat om een overeenkomst voor een dienst plus de aankoop van een product.
-
- 3.3. Je moet de ontvangen producten binnen veertien kalenderdagen na herroeping aan ons terugsturen. Als je de producten al hebt gebruikt kunnen wij jou kosten in rekening brengen omdat ze dan minder waard zijn geworden. Dat doen we niet als je de producten alleen maar hebt gebruikt om de aard, de kenmerken en werking van de producten vast te stellen. Je betaalt zelf de kosten voor de retourzending.
-
- 3.4. Als wij, omdat jij dit gevraagd hebt aan ons, direct zijn gestart met het leveren van de diensten kunnen wij bij herroeping een evenredige vergoeding in rekening brengen.
-
- 3.5. Als we de producten hebben ontvangen, of een bewijs dat je ze hebt verstuurd, storten we binnen veertien dagen het bedrag terug dat jij te veel hebt betaald. Dat doen we op het rekeningnummer dat bij ons bekend is. Als je de producten terug hebt gestuurd met een bezorgmethode waarvoor extra kosten gelden (bijvoorbeeld als aangetekend pakket), dan krijg je die extra bezorgkosten niet teruggestort van ons.
-

4. Zo houden we het samen eerlijk

Levering en gebruik van de diensten

-
- 4.1. Elke dienst heeft een ingangsdatum. Dat is de datum waarop de dienst start en wij hem zullen gaan leveren. Voor diensten waarvoor je een abonnement afsluit, is de ingangsdatum de datum die wij aan jou hebben bevestigd. Behalve als er voor de dienst activatie nodig is. In dat geval is de ingangsdatum de dag van activatie. Wij doen ons best om op de afgesproken datum te leveren, maar levertermijnen zijn altijd indicatief.
-
- 4.2. Jij bent zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de producten en diensten die je bij ons koopt. Ook als iemand anders deze producten of diensten gebruikt. Het maakt niet uit of dit met jouw toestemming of zonder jouw toestemming gebeurt. Jij blijft verantwoordelijk. Dit geldt ook voor het instellen, geheim houden en beveiligen van jouw wachtwoorden, pincodes en andere toegangsgegevens. Denk je dat iemand anders daarvan gebruikmaakt of kan maken? Dan moet je deze zo snel mogelijk wijzigen of laten blokkeren.
-
- 4.3. Je kunt via onze diensten toegang krijgen tot diensten van anderen waarvoor hun algemene voorwaarden en tarieven gelden. Als anderen kosten bij ons in rekening brengen als gevolg van jouw gebruik van zulke diensten, zullen we deze bij jou in rekening brengen en moet jij deze betalen.
-
- 4.4. Je hebt er recht op dat alles wat je bij ons koopt, goed werkt en zo is zoals we hebben afgesproken. Deze informatie vind je op <http://www.vodafone.nl/garantie>. Op jouw beurt, moet jij je houden aan de handleidingen en instructies die je van ons krijgt, als je een dienst of product van ons gebruikt.
-
- 4.5. We leveren onze diensten onder de voorwaarde dat jij deze op een eerlijke manier gebruikt en je niet als een onredelijke gebruiker gedraagt. Dit noemen we 'fair use'. Fair use houdt onder andere in dat:
- a Je onze diensten niet tegen een vergoeding door anderen laat gebruiken.
 - b Je de diensten alleen gebruikt waarvoor deze zijn bedoeld, en niet gebruikt op een manier die in strijd is met de wet.
 - c Je geen overbelasting van ons netwerk of overlast voor andere gebruikers veroorzaakt.
 - d Je geen excessief gebruik maakt van de dienst. Een voorbeeld hiervan is als je twee keer meer data verbruikt



dan de 10% grootverbruikers.

- e Je respectvol omgaat met onze medewerkers, en je niet discriminerend, seksistisch, of agressief gedraagt.

-
- 4.6. Je kunt erop vertrouwen dat wij netjes omgaan met de gegevens die wij over jou hebben. Op vodafone.nl/privacy lees je meer over hoe wij omgaan met privacy, de beveiliging van ons netwerk, medewerking voor opsporingsonderzoek en aftapopdrachten, en hoe wij omgaan met de verschillende wetten die op ons van toepassing zijn.
-
- 4.7. Het kan gebeuren dat wij door overmacht geen of minder diensten kunnen leveren, of niet aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Onder overmacht vallen in ieder geval storingen in de aan ons geleverde signalen, storingen in netwerken van anderen, elektriciteit die uitvalt en blikseminslag.
-

5. Zo regelen we de betaling

Vergoeding en betaling

-
- 5.1. De maandelijkse vergoeding die jij moet betalen voor de abonnementsdiensten staat in onze overeenkomst. De overige kosten kun je vinden in het tarievenoverzicht op vodafone.nl/tarieven.
-
- 5.2. Je moet onze facturen binnen 14 dagen betalen. Het kan zijn dat bepaalde kosten later worden gefactureerd, bijvoorbeeld als jij jouw abonnement in het buitenland hebt gebruikt. We zetten de facturen voor je klaar op My Vodafone. Daar kun je jouw facturen tot twaalf maanden terug bekijken en downloaden.
-
- 5.3. Jouw abonnementsdiensten worden betaald via automatische incasso van de bankrekening die je ons hebt doorgegeven. Je moet er wel voor zorgen dat er genoeg geld op die bankrekening staat. We laten je ten minste twee dagen van tevoren weten dat we gaan incasseren. Als je kiest voor een andere betaalmethode dan automatische incasso, dan kunnen we daar kosten voor rekenen.
-

6. Gaat iets mis? Lossen we op

Netwerk en verstoringen

-
- 6.1. Wij doen ons best om jou ongestoord gebruik te laten maken van de diensten binnen het gebied dat gedekt wordt door ons netwerk, en om storingen zo snel mogelijk op te lossen. We kunnen er alleen niet voor instaan dat het netwerk altijd werkt. Er is altijd een kans op storingen.
-
- 6.2. Bij een storing in ons netwerk geldt de compensatieregeling. Deze houdt in dat als een storing langer dan twaalf uur duurt, jij recht hebt op een vergoeding van 1/30e deel van jouw vaste maandelijkse abonnementsbedrag voor iedere vierentwintig uur die de storing duurt. De minimale vergoeding per storing is in alle gevallen € 1,00.
-
- 6.3. Als het nodig is voor het onderhoud aan het netwerk, voor de bescherming van de integriteit en veiligheid van het netwerk, of als wij de diensten moeten aanpassen, kunnen wij een dienst tijdelijk uitzetten of beperken. Je hebt dan geen recht op schadevergoeding. We laten jou dit vooraf weten, behalve als dit door spoed niet mogelijk is. In dat geval hoor je dit zo snel mogelijk daarna.
-
- 6.4. Wij kunnen van tijd tot tijd (software)updates doorvoeren aan onze diensten en de apparatuur die we hiervoor gebruiken. Dit doen wij bijvoorbeeld om onze diensten te verbeteren en verder te ontwikkelen. Ook kunnen we apparatuur en functionaliteiten vervangen door modernere alternatieven. Je gaat hiermee akkoord en accepteert dat updates ervoor kunnen zorgen dat diensten (tijdelijk) niet beschikbaar zijn.
-
- 6.5. Op www.vodafone.nl/netwerk geven we meer informatie over ons netwerk, de eigenschappen van de diensten en de maatregelen die we nemen om jou de diensten aan te kunnen bieden. Ook leggen we daarin uit hoe we omgaan met netneutraliteit. Als onze werkelijke prestaties voortdurend of regelmatig afwijken van wat we op deze website hebben opgenomen en er geen sprake is van overmacht, is dit een tekortkoming door ons.
-



7. Blijf gezellig hangen

Looptijd overeenkomst en abonnement

-
- 7.1. Elke overeenkomst heeft een minimumduur. De minimumduur vind je terug op de overeenkomst. Tenzij we iets anders met jou hebben afgesproken, kun je jouw overeenkomst tijdens de minimumduur niet beëindigen.
-
- 7.2. Na de minimumduur wordt jouw overeenkomst automatisch verlengd en omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Dit geldt niet als een van ons aangeeft niet te willen verlengen. Na de verlenging kun je op elk moment opzeggen. Dat moet je wel een maand van tevoren doen. Opzeggen kan via de klantenservice of My Vodafone.
-

8. Als we (tijdelijk) stoppen

Opschorting en beëindiging

-
- 8.1. Komt één van ons een (betaal)verplichting niet of niet volledig na? Dan mag de ander gebruik maken van de mogelijkheden in de wet om de overeenkomst te beëindigen of de uitvoering ervan tijdelijk te stoppen (opschorten). Betaal jij niet op tijd? Dan sturen we je altijd eerst een betalingsherinnering. Je krijgt dan de kans om de factuur alsnog te betalen, voordat wij verdere stappen nemen.
-
- 8.2. Als wij de diensten helemaal of gedeeltelijk stoppen (opschorten), kun je daar geen gebruik meer van maken totdat we je weer aansluiten. Sluiten wij je af of opnieuw aan? Dan mogen we daarvoor kosten rekenen. Na een opschorting leveren wij de diensten pas weer nadat jij al jouw verplichtingen bent nagekomen of wij met elkaar een regeling hebben getroffen.
-
- 8.3. Wij mogen de overeenkomst ook beëindigen of opschorten in de volgende situaties:
- a Als wij gegronde redenen hebben om te denken dat er sprake is van bedrog of fraude door of namens jou. Gegronde redenen zijn goede redenen die we kunnen uitleggen of bewijzen. We vertellen je dit eerst en geven je de kans om te reageren.
 - b Als dit nodig is om het netwerk, de dienst of jouw producten veilig te houden. We geven je, als dat mogelijk is, eerst de kans om de dreiging zelf weg te nemen.
 - c Als vergunningen, wettelijke regels of overeenkomsten op basis waarvan wij de dienst en/of het netwerk aanbieden, zijn beëindigd of ingetrokken. Of als ze zo zijn veranderd dat we de dienst redelijkerwijs niet meer onder dezelfde voorwaarden kunnen leveren.
 - d Als jij, ook na een waarschuwing, de regels over 'fair use' (normaal en redelijk gebruik van de dienst, zoals beschreven in artikel 4.5) blijft overtreden.
-
- 8.4. Beëindigen wij jouw overeenkomst tijdens de minimumduur vanwege iets wat jij doet of juist niet doet? Dan moet jij een vergoeding aan ons betalen van de helft van de resterende termijnbedragen voor de abonnementsdienst. Als je bij je abonnementsdienst een toestelling hebt afgesloten dan bepalen de leningsvoorwaarden (zie Bijlage I) dat je in dit geval ook de volledige lening moet afbetalen aan Vodafone Financial Services B.V. Wij mogen dit bedrag direct bij je in rekening brengen.
-



9. Als het allemaal net even anders loopt

Aansprakelijkheid

-
- 9.1. We doen ons best om jou altijd zorgeloos verbonden te houden. Maar soms loopt het anders dan we willen. Als wij volgens de wet aansprakelijk zijn voor door jou geleden schade, zullen wij mogelijk niet jouw volledige schade vergoeden. Om onze diensten betaalbaar te houden en onze bedrijfscontinuïteit te waarborgen, beperken wij onze aansprakelijkheid tot maximaal twee keer het bedrag dat jij per jaar aan ons betaalt voor de diensten.
-
- 9.2. Wij zijn niet aansprakelijk voor immateriële schade of gevolgschade, zoals onder meer gederfde winst of schade van derden.
-
- 9.3. Is de schade veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van onze bedrijfsleiding? Dan gelden de beperkingen van de aansprakelijkheid niet. Ook gelden ze niet als de beperkingen van de aansprakelijkheid in strijd zijn met de wet.
-
- 9.4. Als jij volgens de overeenkomst een boete aan ons moet betalen, mogen wij ook onze werkelijke schade op jou verhalen voor zover die hoger is dan de betaalde boete.
-
- 9.5. Vind jij dat wij verantwoordelijk zijn voor schade? Dan moet je dat zo snel mogelijk aan ons laten weten. Dit moet uiterlijk binnen twaalf maanden nadat de schade is ontstaan. Meld je het later? Dan kunnen we ervoor kiezen om jouw claim niet meer in behandeling te nemen.
-

10. Als er dingen moeten veranderen

Wijzigingen

-
- 10.1. Tijdens de looptijd van jouw overeenkomst kunnen wij de volgende wijzigingen aanbrengen:
- a Wij mogen onze tarieven jaarlijks in oktober indexeren tot een percentage dat gelijkstaat aan de CBS Consumentenprijsindex van het voorafgaande kalenderjaar. Daarin wordt bekendgemaakt met welk percentage prijzen stijgen of dalen.
 - b Naast de hiervoor bedoelde indexatie, hebben wij het recht om onze tarieven te verhogen. Deze aanvullende verhoging zal per kalenderjaar in totaal maximaal 4% van je vaste maandelijkse kosten bedragen, of € 2,75 per maand, als dit bedrag hoger is. Wij hebben dit recht op een aanvullende verhoging als (i) we te maken krijgen met kostenverhogingen die onze diensten raken en de indexatie overstijgen, (ii) heffingen die wij aan de overheid moeten betalen toenemen en/of (iii) we onze diensten uitbreiden of verbeteren.
 - c Wij mogen ook andere bedingen in onze overeenkomst (waaronder deze algemene voorwaarden, eventueel toepasselijke bijzondere voorwaarden, en de inhoud van onze diensten) wijzigen. Dit doen we alleen als we daarvoor een goede reden hebben.
- Wij passen tariefverhogingen als bedoeld onder (a) en (b) niet toe, zonder jouw goedkeuring, als jouw overeenkomst, of verlenging daarvan, drie of minder maanden geleden is gesloten.
-
- 10.2. Wij informeren je over wijzigingen in jouw overeenkomst. Voor wijzigingen waarvoor een opzegrecht geldt doen we dat minimaal één maand voordat ze ingaan en informeren we je hoe en tot wanneer je kunt opzeggen. Je hebt daarvoor minimaal een maand, voordat je gebonden bent aan de wijziging.
-
- 10.3. Als wij jouw overeenkomst wijzigen, heb je in principe het recht om de overeenkomst kosteloos op te zeggen. In sommige gevallen heb je geen opzegrecht. Dat geldt in ieder geval in de volgende gevallen:
- a De wijziging is aantoonbaar in jouw voordeel.
 - b De wijziging betreft indexatie op basis van artikel 10.1(a).
 - c De wijziging ziet op een neutraal beding in de overeenkomst.



- d De wijziging is nodig om te voldoen aan een wetswijziging of een maatregel van de overheid.
 - e We doen de wijziging op jouw verzoek of met jouw voorafgaande instemming.
-

11. We hoeven het niet altijd eens te zijn

Klachten en geschillen

-
- 11.1. Heb je een klacht? Dan moet je dit zo snel mogelijk aan ons laten weten. We doen ons best om snel te reageren. Gaat je klacht over iets dat langer dan twaalf maanden geleden gebeurde? Dan kunnen we ervoor kiezen om de klacht niet in behandeling te nemen.
 - 11.2. Komen we er samen niet uit? Dan kun je jouw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten (geschillencommissie.nl) of aan de civiele rechter.
 - 11.3. Wij mogen jouw klacht zelf ook aan de Geschillencommissie Telecommunicatie voorleggen. Jij moet dan binnen vijf weken laten weten of je akkoord gaat met de behandeling en de voorwaarden van de Geschillencommissie Telecommunicatie.
-

12. Speciaal voor zakelijke klanten

Zakelijk gebruik

Als je een zakelijke dienst bestelt of gebruikt, geldt het volgende:

- 1 Artikel 3 (Herroeping) is niet van toepassing;
 - 2 Als bij jou sprake is van faillissement en/of het aanvragen van surseance mogen we de overeenkomst per direct opzeggen, zonder aansprakelijkheid.
 - 3 De beperking van onze aansprakelijkheid zoals neergelegd in artikel 10.1 laatste zin, is het bedrag dat jij in de periode van zes maanden vóór de oorzaak van de aansprakelijkheid aan ons hebt betaald voor de diensten.
 - 4 Beëindigen wij jouw overeenkomst tijdens de minimumduur door iets wat jij doet of juist niet doet? Dan zijn alle resterende termijnbedragen direct volledig opeisbaar. Inclusief eventueel resterende termijnbedragen voor de koop van een product.
 - 5 Wij mogen onze vorderingen op jou, inclusief de toekomstige termijnbedragen voor de koop van een product, overdragen aan een andere partij.
 - 6 De tarieven voor gebruik van de dienst in het buitenland staan op: <http://www.vodafone.nl/zakelijk/buitenland>
 - 7 De bedragen die wij overeenkomen zijn exclusief btw.
 - 8 Je kunt klachten en geschillen niet bij de Geschillencommissie Telecommunicatie voorleggen.
-

13. We houden van combinaties

Combinatievoordelen

-
- 13.1. Als op jouw Nederlandse woonadres of KvK-nummer abonnementen van Vodafone, Ziggo, en/of hollandsnieuwe worden gecombineerd, kun je voordelen krijgen. Deze abonnementen, combinaties en voordelen zijn nog geen onderdeel van je overeenkomst totdat je er aanspraak op kunt maken.
 - 13.2. Je hebt alleen recht op de voordelen die gelden op het moment dat de combinatie ontstaat. Stap je over op een ander abonnement of eindigt een van de abonnementen in de combinatie, dan kun je je voordelen verliezen. Je ontvangt je voordelen binnen vier weken nadat alle abonnementen in jouw combinatie zijn ingegaan, zoals bepaald in de voorwaarden voor die abonnementen. Je ontvangt bericht als de voordelen zijn geactiveerd of gedeactiveerd.
-



14. Van alles en nog wat

Diversen

-
- 14.1 Op onze overeenkomst en eventuele geschillen tussen ons is Nederlands recht van toepassing.
-
- 14.2 Wij kunnen onze vorderingen op jou overdragen (cederen) aan een derde. Ook kunnen we de overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan een derde. Jij werkt hieraan bij voorbaat mee. Je mag in dat geval de overeenkomst ontbinden, tenzij de overdracht plaatsvindt in verband met de overdracht van (een deel van) onze onderneming aan een derde, of als wij vooraf aangeven aansprakelijk te blijven voor de nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst door de derde.
-

Aanvullende voorwaarden voor mobiel

Voor mobiel hebben we nog een paar aanvullende voorwaarden. Wat als je overstapt naar ons en je huidige nummer wil houden? Hoe zit het met de geldigheid van prepaid tegoed? Wil je weten, toch?

15. Nummer en nummerbehoud

-
- 15.1. Als je telefonie afneemt krijg je van ons een telefoonnummer, tenzij je aangeeft dat je het telefoonnummer dat je in gebruik hebt wil behouden. We werken hieraan mee als dit technisch mogelijk is.
-
- 15.2. Voor nummerbehoud hebben wij bepaalde informatie en een machtiging van je nodig. Daarna zeggen wij namens jou het abonnement met de andere aanbieder op. Krijgen wij van een andere aanbieder een verzoek om jouw nummer over te nemen? Dan werken wij ook hieraan mee volgens de wettelijke regels.
-
- 15.3. Wij kunnen jouw nummer wijzigen op jouw verzoek. Ook kan het zijn dat we dit moeten doen om technische redenen of als dat van overheidswege wordt vereist. We proberen je dan minstens drie maanden vooraf te informeren over de nummerwijziging voordat wij die doorvoeren. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een nummerwijziging.
-
- 15.4. Op jouw verzoek kunnen we jouw nummerweergave kosteloos per oproep voor andere gebruikers blokkeren. Ook kunnen we op jouw verzoek de mogelijkheid blokkeren om premium sms-diensten af te nemen. Jij kunt dit verzoek doen via My Vodafone of via www.payinfo.nl
-
- 15.5. Je moet jouw 06 nummer voor een mobiele telefoon gebruiken. Bij de abonnementsdienst kun je een extra eSIM bestellen zodat je jouw 06 nummer ook voor andere apparatuur zoals een smartwatch kunt gebruiken.
-
- 15.6. Het alarmnummer 112 is altijd gratis bereikbaar zolang jij nog met jouw telefoon kunt bellen. Als jij 112 belt, wordt er automatisch informatie over jouw locatie, telefoonnummer en NAW-gegevens doorgestuurd naar de noodhulpdienst. Door technische beperkingen kan de bereikbaarheid van noodhulpdiensten (tijdelijk) beperkt zijn, bijvoorbeeld omdat het besturingssysteem op jouw telefoon het versturen van informatie naar noodhulpdiensten niet (meer) ondersteunt. Of omdat je (tijdelijk) geen bereik hebt.
-

16. Reparatie

-
- 16.1. Heb je een product bij ons gekocht en wil je dit door ons laten repareren? Dan gelden voor die reparatie ook onze reparatievoorwaarden. Daarin staat hoe de reparatie werkt en welke afspraken daarbij gelden. Meer informatie hierover vind je op onze website: <https://www.vodafone.nl/support/toestel-en-sim/reparatie-verlies-of-diefstal>.
-



17. Prepaid

- 17.1. Prepaid tegoed is persoonsgebonden. Je prepaid overeenkomst ga je aan voor onbepaalde tijd en het tegoed is onbeperkt geldig als je minimaal één keer in de 6 maanden je tegoed gebruikt of opwaardeert. Is jouw tegoed verbruikt of verlopen, dan kun je nog maar beperkt gebruikmaken van de mobiele diensten. Bellen naar 112 blijft wel mogelijk.
- 17.2. Het tegoed en bijbehorende telefoonnummer vervallen automatisch bij het einde van jouw overeenkomst. Je kunt tegoed niet terug laten storten, behalve als jij met nummerbehoud bent overgestapt naar een andere aanbieder en je het verzoek om terug te storten binnen drie maanden na de datum van de overstap hebt gedaan.
-

18. Netwerkmanagement en roaming

- 18.1. We doen ons best om ervoor te zorgen dat het netwerk voldoende capaciteit beschikbaar heeft. Helaas is het altijd mogelijk dat het toch druk op een bepaalde plek in het netwerk is en congestie optreedt of dat het netwerk overbelast wordt. We hebben de vrijheid om de dienst aan te passen of tijdelijke maatregelen te nemen om dit te voorkomen. We zullen hierbij ons best doen om dan steeds functioneel gelijkwaardige alternatieven te bieden.
- 18.2. Je kunt mobiele telefonie ook buiten Nederland gebruiken. Dit noemen we roaming. Bij het gebruik van roaming kan de kwaliteit van de dienstverlening in een ander land verschillen van de kwaliteit van onze dienstverlening in Nederland. Dit kan komen door verschillende factoren zoals snelheid, vertraging in dataoverdracht en de beschikbaarheid van roaming- of andere diensten tijdens roaming. Ook 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.
- 18.3. Bij gebruik van een netwerk in grensgebied of een niet-terrestrisch netwerk (bijvoorbeeld een satelliet netwerk) kunnen er hogere kosten gelden. Je krijgt hiervan een melding op het moment dat je verbinding maakt. Voor roaming en het bellen naar buitenlandse informatie- en servicenummers vanuit het buitenland kunnen hogere kosten berekend worden. Deze kosten zijn opgenomen op vodafone.nl/abbonement/buitenland. Je kunt deze hogere kosten voorkomen door de roaming functie op de telefoon uit te schakelen.
- 18.4. Nederlandse bundels voor bellen, sms'en en data zijn ook geldig in de meeste landen in Europa. Meer informatie hierover staat op vodafone.nl/abbonement/buitenland. Je mag geen onredelijk gebruik maken van roaming. Hiervan is in ieder geval sprake als je gedurende een periode van vier maanden meer tijd in het buitenland doorbrengt dan in Nederland én meer verbruik laat zien in het buitenland dan in Nederland. Verbruik van minuten, sms en data wordt voortdurend gemeten over de vier meest recente maanden. Zien we onredelijk verbruik? Dan vragen we je om je (roaming)gedrag aan te passen. Lukt dat niet, dan mogen we maatregelen nemen, zoals het rekenen van een toeslag.
-



Bijlage I - Algemene voorwaarden toestelling consument - Vodafone Financial Services BV

Deze toestelling voorwaarden zijn van toepassing tussen jou en Vodafone Financial Services B.V. als je een toestelling hebt afgesloten.

Dit zijn de algemene voorwaarden van Vodafone Financial Services B.V. gevestigd aan de Boven Vredenburgpassage 128, 3511WR Utrecht en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 66273404 (hierna: “wij” of “ons”). Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (hierna: de “AFM”) en staan geregistreerd onder nummer 12044332. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de toestelling (het goederenkrediet), die met tussenkomst van Vodafone Libertel B.V., aan jou, als consument, wordt aangeboden. Vodafone Libertel B.V. handelt onder de naam Vodafone (hierna: “Vodafone”).

1.1. De toestelling

- 1 Wij verstrekken een aflopend goederenkrediet voor de aankoop van een eindapparaat, zoals een mobiele telefoon (hierna: “hardware”). Dit goederenkrediet noemen wij een “toestelling”. Je kunt een toestelling krijgen als je een abonnement hebt voor mobiele telecommunicatiediensten van Vodafone (hierna: “Vodafone abonnement”).
 - 2 De hoogte van de toestelling is gelijk aan de prijs van de hardware. Dit bedrag vind je op de toestellingsovereenkomst.
 - 3 De toestelling wordt volledig gebruikt om de hardware te betalen. Wij betalen dit rechtstreeks aan de hardwareverkoper. Je ontvangt dus geen geld op je bankrekening.
 - 4 De toestelling moet je volledig aan ons terugbetalen. Dit heet de aflossing. In artikel 19.4 en 19.5 van deze algemene voorwaarden leggen wij hier meer over uit.
-

1.2. De aanvraag en acceptatie

- 1 Als je een toestelling aanvraagt, beoordelen wij je aanvraag. Wij doen dit om te bepalen of de toestelling verantwoord is voor jou.
 - 2 Tijdens de aanvraag van de toestelling verklaar je dat je echtgenoot of geregistreerd partner (als je die hebt) toestemming heeft gegeven voor het sluiten van de toestellingsovereenkomst.
 - 3 Wij gebruiken voor de beoordeling van de aanvraag de informatie die je aan ons verstrekt. Het is daarom belangrijk dat je juiste en volledige informatie geeft. Daarnaast gebruiken wij informatie van interne en externe bronnen, zoals het Bureau Krediet Registratie (BKR).
 - 4 Nadat wij alle benodigde informatie hebben ontvangen en geraadpleegd, beslissen wij of wij je aanvraag accepteren. Als wij je geen toestelling geven, informeren wij je over de reden. Als wij je een toestelling geven, ontvang je van ons een toestellingsovereenkomst.
 - 5 Je hebt verklaard dat je echtgenoot of geregistreerd partner (als je die hebt) toestemming heeft gegeven voor het sluiten van de toestellingsovereenkomst.
 - 6 Als het bedrag van je toestelling hoger is dan 250 euro, zijn wij verplicht de toestelling te registreren bij het BKR. Hier hoef je niets voor te doen.
-

1.3. Herroepingsrecht

Als je de overeenkomst niet in een winkel sluit, maar bijvoorbeeld telefonisch, via een verkoper aan huis of online, dan geldt het herroepingsrecht. Dit houdt in dat je binnen veertien kalenderdagen de overeenkomst kunt herroepen. In sommige gevallen heb je geen recht op herroeping. Dat geven we dan aan. Herroepen kan online, via de klantenservice van Vodafone (www.vodafone.nl/support/contact) of via het modelformulier.

1.4. De aflossing

- 1 Je bent verplicht de toestelling volledig terug te betalen. Het terugbetalen doe je per maand. Het bedrag dat je iedere maand terugbetaalt, noemen wij de maandtermijn. De maandtermijn en het aantal maanden dat je moet terugbetalen staat op je toestellingsovereenkomst. De eerste en laatste maandtermijn kunnen afwijken van de overige maandtermijnen. Dit hangt af van het moment waarop je de toestellingsovereenkomst afsluit.
- 2 De terugbetaling verloopt via de facturatie en automatische incasso van je Vodafone abonnement, tenzij wij dit niet met jou hebben afgesproken. Je maandtermijn wordt automatisch afgeschreven van je bankrekening. De terugbetaling wordt uitgevoerd door Vodafone of een door Vodafone aangewezen derde partij.

¹Een eindapparaat is een apparaat dat kan worden verbonden met een elektronisch communicatienetwerk conform Besluit Eindapparaten.



- 3 Als de maandtermijn niet van je bankrekening kan worden afgeschreven (bij voorbeeld door onvoldoende saldo), proberen wij het nog een keer. Daarna sturen wij je een verzoek om handmatig de maandtermijn over te maken binnen de gegeven termijn. Betalingsachterstanden van twee maanden of meer moeten wij verplicht melden bij het BKR. Dit kan nadelige consequenties hebben voor je kredietwaardigheid, zoals moeilijkheden bij het krijgen van leningen in de toekomst. Ook kunnen wij je verplichten om het openstaande bedrag in één keer aan ons terug te betalen. Het is dus belangrijk dat je je facturen altijd op tijd betaalt.
- 4 Wij brengen geen rente of andere kosten in rekening voor de toestelling. Dit betekent dat al je maandtermijnen samen even hoog zijn als de prijs van je gekozen hardware, wanneer je deze in één keer zou betalen. Het jaarlijks kostenpercentage (de “JKP”) voor deze toestelling is dus altijd 0%.

1.5. In één keer aflossen

- 1 Je kunt de toestelling op ieder moment volledig en in één keer terugbetalen. Dit brengt geen extra kosten met zich mee. Het is niet mogelijk om een deel van de toestelling tussentijds af te lossen.
- 2 Er kan zich een uitzonderlijke situatie voordoen waarin het openstaande bedrag van de toestelling vervroegd opeisbaar wordt. Dat betekent dat wij je kunnen verplichten om in één keer het openstaande bedrag van de toestelling aan ons terug te betalen. Dit kunnen wij alleen maar doen als:
 - a. je twee maanden of langer niet hebt (terug)betaald, ook niet nadat wij je hierom hebben gevraagd;
 - b. je naar het buitenland verhuist of al in het buitenland woont;
 - c. je failliet wordt verklaard;
 - d. je in de schuldsanering zit;
 - e. je komt te overlijden;
 - f. je bewust onjuiste of onvolledige informatie hebt verstrekt en wij met de juiste informatie de toestellingsovereenkomst niet zouden hebben afgesloten;
 - g. je Vodafone abonnement wordt beëindigd;
 - h. je deze algemene voorwaarden niet naleeft; of
 - i. je op een sanctielijst wordt vermeld.

1.6. Looptijd en beëindiging van de toestellingsovereenkomst

- 1 De startdatum en looptijd van je toestelling staat op jouw toestellingsovereenkomst.
- 2 Als je alle termijnen volledig hebt betaald eindigt je toestellingsovereenkomst automatisch. Je ontvangt hierover geen apart bericht.
- 3 Ook als je de toestelling in één keer aflost, eindigt de toestellingsovereenkomst automatisch.
- 4 Je kunt zelf de toestellingsovereenkomst beëindigen door de toestelling in één keer af te lossen.
- 5 Als de toestelling eindigt, melden wij dit bij het BKR. Hier hoeft je niets voor te doen.

1.7. Wijzigingen in je persoonlijke situatie

Wijzigingen in jouw persoonlijke situatie (zoals wijziging van je woonadres, e-mailadres of bankrekeningnummer) moet je direct aan ons doorgeven. Dit geldt ook voor veranderingen in je financiële situatie die negatieve gevolgen kunnen hebben voor je betaalgedrag

1.8. Klachten

- 1 Als je een klacht hebt over je toestelling, kun je dit laten weten via de klantenservice van Vodafone (www.vodafone.nl/support/contact). Wij proberen binnen 10 werkdagen op je klacht te reageren.
- 2 Als wij er samen niet uitkomen, kun je je klacht over de toestelling schriftelijk voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: “Kifid”) (<https://www.kifid.nl>): Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Let op, je kunt pas met je klacht naar Kifid nadat voordat je je klacht aan ons kenbaar hebt gemaakt.
- 3 Je hebt ook altijd de mogelijkheid om je klacht voor te leggen aan de rechter.

1.9. Privacy statement

Hoe wij omgaan met persoonsgegevens staat in ons Privacy Statement. Kijk hiervoor op www.vodafone.nl/privacy. Je kunt dit Privacy Statement ook kosteloos bij ons opvragen via de klantenservice van Vodafone (www.vodafone.nl/support/contact).

1.10. Overdracht

- 1 Je kunt je toestellingsovereenkomst niet overdragen aan iemand anders. Dit is onder andere omdat wij je persoonlijke situatie hebben beoordeeld om de toestelling te verstrekken.
- 2 Je verleent ons bij voorbaat toestemming en medewerking om onze verplichtingen uit de toestellingsovereenkomst, dan wel de hele toestellingsovereenkomst, over te dragen aan een derde partij. Je hebt in het geval van een dergelijke overdracht het recht de toestellingsovereenkomst te allen tijde te beëindigen, tenzij de overdracht plaatsvindt in verband met de overdracht van (een deel van) onze onderneming of als wij aansprakelijk blijven jegens jou voor de nakoming van de verplichtingen uit de



toestelleningovereenkomst. Als je het recht hebt om de toestellening te beëindigen, laten we het je weten. Bij beëindiging moet je het openstaande bedrag in één keer aan ons betalen.

- 3 De vordering uit hoofde van de toestellening is vatbaar voor overdracht (cessie). Wij kunnen de vordering uit hoofde van de toestellening overdragen (cederen) aan een andere partij.

1.11. **Slotbepaling**

- 1 Op de toestellening is de Telecomkredietcode van toepassing.
 - 2 Op deze toestelleningovereenkomst is Nederlands recht van toepassing
-

