

# Algemene Voorwaarden

Vodafone Libertel B.V.



# Inhoud

## Algemene Voorwaarden voor Consumenten Vodafone Libertel B.V.

Artikel 1	Algemeen	4
Artikel 2	Hoe overeenkomsten tot stand komen, communicatie en administratie	4
Artikel 3	Het abonnement	4
Artikel 4	Prepaid	5
Artikel 5	Vodafone YOU, BloX en maandbundels	5
Artikel 6	Verantwoordelijkheden Vodafone	5
Artikel 7	Aanvullende diensten	6
Artikel 8	Content diensten	6
Artikel 9	Tarieven	6
Artikel 10	Betaling, niet-tijdige betaling en zekerheid	6
Artikel 11	SIM en beveiliging	7
Artikel 12	Nummer en nummerbehoud	8
Artikel 13	Opschortingsrecht Vodafone en contingency	8
Artikel 14	Privacy statement	8
Artikel 15	Jouw overige verplichtingen	8
Artikel 16	Aansprakelijkheid	9
Artikel 17	Overeenkomst op afstand	9
Artikel 18	Klachten	9

## Bijlage Algemene Voorwaarden voor Consumenten

Artikel 1	Kosten buiten je bundel bij abonnementen	11
Artikel 2	Internationaal gebruik met Vodafone Red	11
Artikel 3	Internationaal gebruik met Vodafone Start	11
Artikel 4	Betaalwijze	12
Artikel 5	Telefoon en je aansluiting	12
Artikel 6	Beveiliging van ons netwerk	12
Artikel 7	Eventuele restricties voor bepaalde diensten	13
Artikel 8	Netwerkmanagement	13
Artikel 9	Klantenservice	14

## Dienstvoorwaarden Vodafone BloX

Artikel 1	Algemeen	15
Artikel 2	BloX 100 minuten bellen EU	15
Artikel 3	BloX 50 minuten bellen Wereld	16
Artikel 4	Alles-in-1 Wereld (XL) Dagbundel	16
Artikel 5	BloX Beperkt internet	16
Artikel 6	BloX Extra data EU: BloX 1 GB, 3 GB, 5 GB en 10 GB	17
Artikel 7	BloX Extra Together data: BloX 5 GB, 10 GB, 20 GB	17
Artikel 8	BloX Onbeperkt Bellen	17

## Aanvullende voorwaarden voor Consumenten-abonnementen

Artikel 1	Algemeen 17	
Artikel 2	Betekenis Vodafone Start en Red abonnement	18
Artikel 3	Redelijk gebruik & Fair Use Policy	18
Artikel 4	Vodafone Start en Red (Sim Only)	20
Artikel 5	Vervangend Toestel Service (VTS)	20
Artikel 6	Vodafone Red Together en Red Together Extra	20

## **Algemene Voorwaarden Toestelling Vodafone Financial Services B.V.**

Artikel 1	De goederenkredietovereenkomst/toestelling	21
Artikel 2	Jouw aanvraag	21
Artikel 3	Persoonsgegevens en BKR	21
Artikel 4	Afspraken gedurende de looptijd van jouw toestelling	22
Artikel 5	Wijzigingen in jouw situatie	22
Artikel 6	Vervroegd aflossen	22
Artikel 7	Beëindiging van de toestelling	22
Artikel 8	Klachten	23
Artikel 9	Privacy Statement	23
Artikel 10	Slotbepalingen	23

## **Voorwaarden Vodafone Verzekering voor Mobiele Toestellen** 24

## **Algemene Voorwaarden Zakelijke Markt Vodafone Libertel B.V.**

Artikel 1	Definities	31
Artikel 2	Algemeen	31
Artikel 3	Totstandkoming	31
Artikel 4	Duur en opzegging	32
Artikel 5	Uitvoering van de Overeenkomst	32
Artikel 6	Levering Zaken	33
Artikel 7	Inspectie, acceptatie, herstel/omruilen van Zaken en/of Diensten	33
Artikel 8	Verplichtingen Contractant	34
Artikel 9	Redelijk gebruik & Fair Use Policy	34
Artikel 10	Toegangscodes en SIMs	36
Artikel 11	Blokkeren en buiten gebruik stellen Aansluitingen en Diensten	36
Artikel 12	Tarieven	36
Artikel 13	Betaling	37
Artikel 14	Zekerheden	38
Artikel 15	Intellectuele en industriële eigendomsrechten en geheimhouding	38
Artikel 16	Opschorting, verrekening en beëindiging	39
Artikel 17	Verplichtingen bij (tussentijdse) afloop van de Overeenkomst en/of Abonnementen	40
Artikel 18	Beperking van aansprakelijkheid	40
Artikel 19	Derden	41
Artikel 20	Privacy	42
Artikel 21	Overig	42
Artikel 22	Gebruik van Telecommunicatiediensten	42
Artikel 23	SIM	43
Artikel 24	Andere aanbieder/netwerk derden	43
Artikel 25	Nummer en nummerbehoud	43
Artikel 26	Onderhoud	43
Artikel 27	Toepasselijk recht en geschillen	44
Artikel 28	Wijzigingen voorwaarden	44

# 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 mobiele telefoons, tablets, verzekeringen, headsets en andere accessoires of specifieke blokken/diensten). De voorwaarden die gelden ten aanzien van de overeenkomst waarmee je maandelijks de koop van je hardware afbetaald (de lening), staan opgenomen in de algemene voorwaarden goederenkrediet /toestelling van Vodafone Financial Services B.V.. 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 te beëindigen, zal Vodafone jou daar ook op wijzen en mag je de overeenkomst kosteloos beëindigen voordat de wijziging ingaat.
4. Alleen jij mag van de diensten gebruik maken. 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, e-mail 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. 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. 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.
3. 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, bijvoorbeeld omdat jij jouw rekeningen niet op tijd betaalt, is Vodafone gerechtigd een schadevergoeding in rekening te brengen die gebaseerd is op de resterende termijnen, zie ook [vodafone.nl/rekening](http://vodafone.nl/rekening)
4. 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.
5. Vodafone kan haar rechten en verplichtingen uit het Abonnement overdragen. Behalve in geval van overdracht van (een deel van) Vodafone, heeft de Klant in geval van overdracht het recht het Abonnement op te zeggen.

## 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'n 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).
2. Als je overstapt naar een andere telecomaانبieder 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 telecomaانبieder.
4. Je kunt bij ons een verzoek indienen om je Prepaid tegoed te laten overboeken. Neem hiervoor contact op met onze klantenservice. Dit verzoek moet je binnen 3 maanden doen na de datum van je nummerportering. Voor dit verzoek kunnen administratie- en verwerkingskosten worden berekend. Deze kosten staan gespecificeerd in het Vodafone Prepaid tarievenoverzicht.
5. Eventueel verkregen bonus-tegoed of gratis tegoed mag niet gebruikt worden voor content 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. Dit kan anders zijn als Vodafone dat van tevoren aangeeft.
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 maandelijkse abonnementsbedrag en, indien van toepassing, je maandelijkse 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 – Aanvullende diensten**

1. Voordat je gebruik maakt van een aanvullende dienst, moet je zelf nagaan of jouw apparatuur en/of jouw overeenkomst daarvoor geschikt is. Als jouw overeenkomst eindigt, eindigen per die datum automatisch alle aanvullende diensten.
2. Aanvullende diensten worden voor de duur van jouw abonnement geleverd. Heb je bijvoorbeeld een abonnement van 12 maanden en neem je er na 7 maanden een aanvullende dienst bij, dan moet je de aanvullende dienst nog minimaal 5 maanden afnemen omdat je abonnement ook nog minimaal 5 maanden loopt.
3. Als je een prepaid-overeenkomst hebt en je aanvullende diensten gaat afnemen, gelden de bepalingen en/of opzegtermijnen die horen bij die dienst. Kijk hiervoor op [vodafone.nl](http://vodafone.nl) of in de eventuele aanvullende (dienst) voorwaarden.
4. Sommige aanvullende diensten zijn van kortere duur dan jouw abonnement of jouw prepaid-overeenkomst en kun je tussentijds beëindigen. Als dit het geval is, staat dat op [vodafone.nl](http://vodafone.nl) of is het opgenomen in de aanvullende (dienst) voorwaarden.
5. Je kunt ook een lening aangaan voor de financiering van je hardware. Deze lening is geen aanvullende dienst en wordt aangeboden door Vodafone Financial Services B.V.

### **Artikel 8 – Content diensten**

1. Als je een content dienst, waaronder een premium sms-dienst, afneemt (bijvoorbeeld een app, kansspel, ringtone of informatiebericht) kunnen hier aanvullende voorwaarden voor gelden, zie ook [vodafone.nl](http://vodafone.nl). Als je een content dienst afneemt van een andere partij, is Vodafone niet verantwoordelijk voor de inhoud van de content dienst. De intellectuele eigendomsrechten (waaronder het auteursrecht) op de content diensten behoren niet aan jou toe. Daarom mag je bijvoorbeeld niet de inhoud van de content diensten wijzigen, kopiëren, of doorsturen.
2. Op jouw verzoek zal Vodafone de mogelijkheid tot het afnemen van de content dienst (in dit geval, een sms-dienst) 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 content diensten 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 content dienst op staan, dan mag Vodafone de levering van jouw dienst opschorten of beëindigen, behalve als je binnen twee maanden een klacht hebt ingediend. Dan zal Vodafone je klacht onderzoeken en pas overgaan tot beëindiging of opschorting als Vodafone je klacht afwijst.

### **Artikel 9 – 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 content diensten. De verschillende tarieven vind je in de tarievenoverzichten 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 te beëindigen, dan zal Vodafone jou daar ook op wijzen en mag je de overeenkomst beëindigen voordat de wijzigingen ingaan.

### **Artikel 10 – Betaling, niet-tijdige betaling en zekerheid**

1. Bij het aangaan van een abonnement, geef je Vodafone een machtiging tot automatische incasso. Als het verschuldigde bedrag niet kan worden geïncasseerd (bijvoorbeeld omdat het saldo van jouw rekening te laag is), mag Vodafone jou (incasso)kosten in rekening brengen. Indien je gebruik maakt van een andere betaalmethode dan automatisch incasso, kunnen hier kosten aan verbonden zijn.

2. 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).
3. 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.
4. 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 mag Vodafone, na een aanmaning, rente in rekening brengen. Als Vodafone een incassoprocedure start omdat je niet betaalt, dan mag Vodafone ook daar een redelijke vergoeding voor in rekening brengen. Vodafone kan in dit geval jouw (persoons)gegevens delen met een incassobureau.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. Als je de rekening van Vodafone niet volledig betaalt, kan Vodafone je persoonsgegevens verstrekken aan derden, zoals Stichting Preventel.

## Artikel 11 – 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](http://vodafone.nl)
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 12 – 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 telecomaانبieder op te zeggen. Vodafone is afhankelijk van de medewerking van die andere telecomaانبieder. Als jouw nummer niet kan worden behouden omdat die andere telecomaانبieder 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.
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 13 – 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 verplichtingen 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 crediteren 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 14 – 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 15 – 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.
7. Je mag de overeenkomst, de rechten en/of verplichtingen daaronder niet overdragen aan een ander, zonder schriftelijke toestemming van Vodafone.
8. 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 16 – 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 17 – 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 nadat de overeenkomst tot stand is gekomen zonder opgaaf van redenen ontbinden. Als er bij jou iets bezorgd wordt wat je bij Vodafone hebt gekocht, dan gaan de 14 kalenderdagen in op de datum van ontvangst. Deze ontbinding kan je telefonisch doorgeven bij de afdeling klantenservice, via [vodafone.nl](http://vodafone.nl) of via het retourformulier wat je van Vodafone hebt ontvangen. Heb je al producten van Vodafone ontvangen, dan moet je deze zo snel mogelijk terugsturen. Let op, ga je een dienst al gebruiken terwijl de 14 kalenderdagen nog niet zijn verstreken en je maakt alsnog gebruik van je bindingsrecht, dan kan Vodafone je eventuele gebruikskosten in rekening brengen. Ook komen de verzendkosten in geval je een product aan Vodafone retourneert voor jouw rekening. De producten moeten onbeschadigd en compleet weer door ons worden ontvangen. Is dat niet het geval, kunnen we daar eventueel kosten voor in rekening brengen.
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 18 – Klachten**

1. Als je een klacht hebt, kun je deze binnen 12 maanden bij Vodafone melden. Neem hiervoor contact op met de Klantenservice, of laat je klacht achter op [vodafone.nl/e-mail](http://vodafone.nl/e-mail)
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:

### Vodafone Red

- 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 abonnementen Red, Red Together (Extra) en Red Unlimited hebben onbeperkt bellen en SMSen ook onbeperkt internetten. Je betaalt dus geen buitenbundelkosten voor internetten. Wel geldt een Fair Use Policy (FUP) op Red Unlimited.

### Vodafone Start

- De abonnementen Start M en Start L 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 Police. Het gebruik van mobiel internet bij Red Unlimited is onbeperkt in Nederland. Na 5 GB per dag krijgt de klant automatisch nog 1 GB, waarna deze 1 GB gratis kan worden aangevuld via de My Vodafone app. Het gebruik van mobiel internet bij Red Unlimited in de EU is beperkt tot een Fair Use Police van 25 GB. Hierna wordt de gereguleerde EU toeslag van € 0,0024/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 Police. Zie ook de algemene voorwaarden, de dienstvoorwaarden en het tarievenoverzicht. De servicekosten voor het bellen en/of sms'en naar content 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 Vodafone Red

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

Deze zijn als volgt:

- Gratis 100 (Red, Red Together, Red Together Extra) minuten per maand internationaal bellen vanuit Nederland. Voor Red Unlimited is dit 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.
- Per maand ontvang je 0 GB, 12.5 GB, 50 GB of Unlimited GB aan data. Note: 0 GB slaat op Red Together Extra. Deze kun je in Nederland en de EU gebruiken.
- Voor alle overige buitenlandstarieven zie [vodafone.nl/tarieven](http://vodafone.nl/tarieven)
- Het gebruik van mobiel internet bij Red Unlimited in de EU is beperkt tot een Fair Use Police van 25 GB per maand. Hierna wordt de gereguleerde EU toeslag van € 0,0024/MB in rekening gebracht.

- Zie ook een uitgebreidere toelichting van de toepasselijke Fair Use Police op [vodafone.nl/fup](http://vodafone.nl/fup) en in artikel 3 van de Aanvullende voorwaarden voor Consumenten-abonnementen.

### Artikel 3 – Internationaal gebruik met Vodafone Start

Wanneer je met Vodafone Start 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.
- Per maand ontvang je 2 GB of 5 GB aan data, deze kun je gebruiken in Nederland en de EU,
- Voor alle overige buitenlandtarieven 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 0800-0940 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.

## 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.
11. Ingeval van (een vermoeden van) misbruik van de Vodafone BloX, kan Vodafone deze per direct beëindigen dan wel voorwaarden stellen aan het gebruik of extra kosten in rekening brengen. 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.
12. 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.
13. 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).
14. 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.
15. 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 Red 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.
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) Dagbundel

1. De Alles-in-1 Wereld (XL) 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) 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 30 minuten te bellen, 30 minuten gebeld te worden, 30 sms'jes te versturen en 30 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 100 minuten te bellen, 100 minuten gebeld te worden, 100 sms'jes te versturen en 100 MB data te gebruiken. Hiervoor betaal je een vast bedrag van € 8,50 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) 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) 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) 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) Dagbundel wordt automatisch een nieuwe Alles-in-1 Wereld (XL) 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) 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 Vodafone Start of Red abonnement van toepassing.
4. Deze BloX is beschikbaar op alle Vodafone Start en Red 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 Red 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 datategoed bijna (80%) op is en als je bundel volledig verbruikt (100%) is.
7. BloX Extra data EU zijn niet beschikbaar voor Red Unlimited.

#### **Artikel 7 – BloX Extra Together 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 Extra Together data is geldig tot het einde van de maand. Hierna worden ze automatisch verlengd.
3. BloX Extra Together 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 Together 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 Together data te activeren.
6. Je ontvangt een sms-bericht als je datategoed 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 naar alle vaste en mobiele nummers in Nederland en 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 Smart of Vodafone Start 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.
8. 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.

# Aanvullende voorwaarden voor Consumenten-abonnementen

Voor: Vodafone Start en Red.

## Artikel 1 – Algemeen

1. Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing op de Start, Red, Red Together, Red Together Extra en Red 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 Vodafone Start en Red abonnement

1. Het Vodafone Start abonnement is een abonnement waarmee de contractant in Nederland afhankelijk van het gekozen abonnement of de gekozen extra bundel een vooraf bepaald aantal minuten kan 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. Vodafone Red abonnementen zijn abonnementen waarmee de contractant in Nederland ongelimiteerd kan 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. 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 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:
  - Vodafone behoudt zich het recht voor een maandelijks EU-datalimiet te stellen voor open bundels. Voor 2022 is het € 2/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: € 0,0024 per MB data (toeslagen zijn inclusief btw).
9. De toeslagen in de EU die Vodafone toepast (volgens uit de Europese Roaming Verordening) zijn: € 0,026 per minuut bellen, € 0,0131 per minuut gebeld worden, € 0,004 per sms versturen en € 0,0024 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 Red Unlimited:
  - Het gebruik van mobiel internet bij Red Unlimited is onbeperkt in Nederland. Na 5 GB per dag krijgt de klant automatisch nog 1 GB, waarna deze 1 GB gratis kan worden aangevuld via My Vodafone portal.
  - Het gebruik van mobiel internet bij Red Unlimited is beperkt tot een Fair Use Police van 25 GB in de EU. Hierna wordt de geregleerde EU toeslag van € 0,0024/MB in rekening gebracht.
11. Bij het gebruik van geregleerde 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. Met EU wordt in deze bepaling bedoelt: met uitsluiting van enig ander land, de 26 landen (anders dan Nederland) die officieel onderdeel zijn van de Europese Unie alsmede IJsland, Liechtenstein en Noorwegen.

#### **Artikel 4 – Vodafone Start en Red (Sim Only)**

Heb je een Vodafone Start of Red 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 de Start en Red abonnementen 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 Red Together en Red Together Extra**

Heb je een Vodafone Red Together of Red Together Extra 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 Red Together, die je met de aangesloten Red Together Extra's (maximum aantal is 4, in totaal kunnen er 5 SIMs in een Together 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" of "ons"). Wij bieden alleen aflopende goederenkredieten aan ter financiering van hardware (hierna: "mobiele telefoon" of "hardware") in combinatie met een abonnement voor mobiele telecommunicatiediensten van Vodafone Libertel B.V. (hierna: "Vodafone abonnement"). Dit goederenkrediet noemen wij ook wel "toestelling". Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke toestelling die wij met jou afsluiten.

## Artikel 1 – De goederenkredietovereenkomst/toestelling

1. Wij bieden alleen krediet aan ter financiering van hardware, zoals een mobiele telefoon, die in combinatie met een Vodafone abonnement wordt aangeschaft. Dit krediet noem je een "goederenkrediet". Je krijgt dus geen geld van ons op je bankrekening bijgeschreven. Met onze toestelling wordt namelijk de door jou gekozen mobiele telefoon betaald. Dit betekent dat de vordering van de verkoper van de mobiele telefoon op jou overgaat naar ons en wordt omgezet in een toestelling. Iedere maand betaal je ons een bedrag terug. Dit is de aflossing van je toestelling. Dit bedrag is gedurende de looptijd van jouw toestelling iedere maand gelijk. Het bedrag dat jij iedere maand moet terugbetalen als het aantal maanden dat jij dit moet doen, staat op jouw overeenkomst van toestelling vermeld. De looptijd van de toestelling is in beginsel hetzelfde als de looptijd van het door jou gekozen Vodafone abonnement (doorgaans 12 of 24 maanden) en staat ook vermeld op jouw overeenkomst van toestelling.
2. Wij brengen je geen rente of andere kosten in rekening ter verkrijging van jouw toestelling. Dit staat ook vermeld op de overeenkomst van toestelling. De debetrentevoet en het Jaarlijks Kostenpercentage ("JKP") zijn bij onze kredieten dus altijd 0%. Dit kun je zelf ook gemakkelijk zien, omdat al jouw maandtermijnen gezamenlijk even hoog zijn als de prijs van jouw telefoon als je de door jou gekozen telefoon (i.c.m. het Vodafone abonnement) in één keer betaalt. Wij maken dit tevens voor jou inzichtelijk tijdens het aanvraagproces en op jouw overeenkomst van toestelling.

## Artikel 2 – Jouw aanvraag

1. Als je een toestelling bij ons aanvraagt, beoordelen wij jouw aanvraag op basis van de door jou opgegeven informatie. Dit doen wij om te beoordelen of het krediet dat wij aan jou verstrekken "verantwoord" is. Het is dus belangrijk dat je ons de juiste informatie verstrekt.
2. Wij zijn ook aangesloten bij het CKI van het Bureau Krediet Registratie (BKR) te Tiel. Wij kunnen bij het BKR informatie opvragen over jouw kredieten. Als wij alle benodigde informatie hebben ontvangen, beoordelen wij of wij jou een toestelling kunnen geven.
3. Indien wij op basis van onze beoordeling besluiten om jou een toestelling te geven, dan ontvang je van ons een 'Europees Standaard Informatieblad', deze algemene voorwaarden en een kredietovereenkomst voor de toestelling. Deze informatie ontvang je altijd ook nog per email op het emailadres dat op jouw kredietovereenkomst staat vermeld nadat de toestelling is aangegaan. Zo heb je altijd de belangrijkste informatie over jouw Vodafone abonnement en toestelling bij de hand.
4. Als je jouw bestelling van de hardware annuleert, dan kan dit tot en met 14 dagen nadat je met onze kredietovereenkomst hebt ingestemd en de mobiele telefoon hebt ontvangen. Het annuleren van je bestelling kan door te bellen met de Vodafone klantenservice (1201 of 0800-0094) of het formulier te gebruiken die je van ons hebt ontvangen. Het is hierbij van belang dat je goed kijkt welke stappen je moet ondernemen om je bestelling te annuleren.
5. Indien jouw toestelling meer bedraagt dan EUR 250, zijn wij verplicht jouw toestelling aan te melden bij het BKR. Dit wordt ook wel een "positieve registratie" bij BKR genoemd.

## Artikel 3 – Persoonsgegevens en BKR

1. Indien jouw toestelling bij het BKR is aangemeld, verwerkt BKR jouw gegevens in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) ten behoeve van het voorkomen en beperken van krediet- en betaalisrisico's voor de aangesloten instellingen en het voorkomen en beperken van overkreditering van kredietnemers, alsmede ten behoeve van het leveren van een bijdrage aan het voorkomen van problematische schuldsituaties. Deze gegevens worden in het kader van de eerdergenoemde doelstelling door BKR ter beschikking gesteld aan aangesloten instellingen, hetgeen mogelijk is in feitelijke en statistisch bewerkte vorm.
2. Naast het aanmelden van jouw toestelling, zijn wij verplicht een achterstand van jouw betalingsverplichtingen van ten minste 60 dagen te melden bij BKR. Het is daarom van belang dat jij, ter voorkoming dat wij een achterstand registratie bij BKR moeten doen, altijd tijdig de door jou verschuldigde facturen aan ons betaalt.

## Artikel 4 – Afspraken gedurende de looptijd van jouw toestelling

1. Gedurende de looptijd van jouw toestelling ben je verplicht de met ons afgesproken maandtermijn(en) terug te betalen. De maandtermijn vind je op de kredietovereenkomst en bestaat uit de aflossing van jouw toestelling. Wij schrijven deze maandtermijn iedere maand gedurende de looptijd van de toestelling automatisch af van jouw bankrekening. Dit doet Vodafone Libertel B.V. voor ons via de maandelijkse incasso voor jouw abonnement.
2. Jij dient ervoor te zorgen dat Vodafone Libertel B.V. deze maandtermijn namens ons van jouw bankrekening kan afschrijven en je moet altijd zorgen voor voldoende saldo op je bankrekening. Je hoeft dus niet zelf de maandtermijn aan ons over te maken als wij dit niet met jou hebben afgesproken.
3. In de periode dat de diensten door Vodafone Libertel B.V. uit hoofde van jouw abonnement buiten werking zijn gesteld, ben je wel verplicht jouw abonnement en de aflossing voor de toestelling te betalen. De mobiele telecomdienstverlening en het verstrekte toestel waarvoor de toestelling geldt, zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.
4. Betaal je te laat, dan kunnen wij incassokosten in rekening brengen. Indien je twee maanden te laat bent met de terugbetaling van jouw aflossingsverplichting, kunnen wij de toestelling beëindigen. Dit betekent dat je alle nog openstaande aflossingen in één keer moet terugbetalen.
5. Als je jouw terugbetalingsverplichting voor de toestelling niet of niet tijdig nakomt, kan dit nieuwe kredietverlening in de toekomst bemoeilijken bij zowel ons, als bij andere kredietaanbieders.

## Artikel 5 – Wijzigingen in jouw situatie

Je moet belangrijke wijzigingen (zoals woonadres, e-mailadres, bankrekeningnummer of persoonlijke financiële situatie) ten aanzien van jouw persoonlijke situatie die van belang zijn voor de juiste uitvoering van jouw toestelling direct aan ons doorgeven.

## Artikel 6 – Vervroegd aflossen

Het is helaas niet mogelijk om tussentijds een gedeelte van de toestelling af te lossen. Je hebt wel de mogelijkheid om de toestelling geheel en in één keer af te lossen. Met een dergelijke aflossing blijft de minimumduur van jouw Vodafone abonnement onaangepast. De voorwaarden ten aanzien van coulance (artikel 13.3 van de Algemene Voorwaarden Consumenten van Vodafone Libertel B.V.) blijven onverkort van toepassing bij een aflossing ineens van jouw toestelling. Voor meer vragen hierover kun je contact opnemen met de klantenservice van Vodafone ([vodafone.nl/toestelling](http://vodafone.nl/toestelling) of bel met 1201 of 0800-0094).

## Artikel 7 – Beëindiging van de toestelling

1. De looptijd van de toestelling staat vermeld op jouw overeenkomst van toestelling en is 12 of 24 maanden. Als je alle termijnen/aflossingen hebt voldaan, wordt de toestelling automatisch beëindigd. Je ontvangt hierover geen bericht van ons.
2. Indien wij de voorwaarden van de toestelling veranderen, heb jij het recht de toestelling te beëindigen. Je moet dan wel het openstaande leenbedrag van de toestelling in één keer aan ons terugbetalen.
3. Wij kunnen jouw toestelling opzeggen in de volgende gevallen:
  - a. Je twee maanden te laat bent met het nakomen van jouw aflossingsverplichting.
  - b. Je naar het buitenland gaat verhuizen of al bent verhuisd.
  - c. Je failliet bent verklaard of in de schuldsanering (WSNP) zit.
  - d. Je komt te overlijden.
  - e. Je bij het aangaan van de toestelling onjuiste of onvolledige informatie aan ons hebt verstrekt ter verkrijging van de toestelling.
  - f. Je abonnement met Vodafone Libertel B.V. eindigt om welke reden dan ook.
  - g. Je niet aan één of meerdere voorwaarden zoals hier opgenomen voldoet.
4. Indien wij de toestelling opzeggen vanwege een reden als genoemd in artikel 7.3 van deze Voorwaarden, moet je het openstaande leenbedrag van de toestelling in één keer aan ons terugbetalen. Wij laten jou weten op welke wijze je dit in een dergelijk geval moet doen.

## Artikel 8 – Klachten

1. Mocht je onverhoopt niet tevreden zijn over jouw toestelling, dan kun je ons dit binnen 2 maanden laten weten via de klantenservice van Vodafone ([www.vodafone.nl/toestelling](http://www.vodafone.nl/toestelling) of bel 1201 of 0800-0084). Je kan ook een brief sturen naar Vodafone, postbus 1500, 6201 BM in Maastricht met als onderwerp “klacht toestelling”. Wij doen ons best om binnen 10 werkdagen op jouw klacht te reageren. Indien je niet tevreden bent over de oplossing van je klacht, dan vragen wij je een nieuwe brief te sturen waarin je aangeeft waarom de geboden oplossing niet naar wens is. Wij kunnen dan nogmaals proberen jouw klacht op te lossen.
2. Als wij er niet samen uitkomen, dan kun je jouw klacht over de toestelling schriftelijk voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) (<https://www.kifid.nl>). Let op, je kunt niet met je klacht naar Kifid voordat je jouw klacht aan ons kenbaar hebt gemaakt.
3. Indien jouw klacht betrekking heeft op het BKR, dan kun je jouw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie BKR. Voor meer informatie verwijzen wij je naar [www.bkr.nl](http://www.bkr.nl)
4. Tot slot heb je de mogelijkheid je klacht voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

## Artikel 9 – Privacy Statement

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

## Artikel 10 – Slotbepalingen

1. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en zijn ingeschreven onder nummer 12044332 in het AFM-register ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)). Wij zijn eveneens ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 66273404.
2. Wij hebben de mogelijkheid om de vordering uit hoofde van de toestelling over te dragen (cederen) aan een andere partij.
3. Jij kan de toestelling niet overdragen aan iemand anders, omdat wij bij het aangaan van de toestelling op basis van jouw persoonlijke situatie een beoordeling hebben gemaakt. Wel heb je de mogelijkheid het openstaande bedrag van de toestelling in één keer af te lossen.
4. Indien je een geschil hebt met Vodafone of een andere aan Vodafone/Ziggo gelieerde onderneming, ben je gehouden jouw aflossingsverplichting voor de toestelling na te komen. In een dergelijk geval mag je jouw aflossingsverplichting dus niet verrekenen of opschorten. Dit behoudens het geval wij daar schriftelijke toestemming voor geven.
5. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

## 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 verzekeringnemer. 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 fabriek-, 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 contact 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. **Gevolg schade.** (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-nummerv verificatie.** 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:

1. **Verlies van jouw mobiele toestel.**
2. **Diefstal zonder braakschade 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.
3. **Verlies of diefstal van accessoires.**
4. **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. Vergendelingsmechanismen zoals bijvoorbeeld Find My iPhone of Google Lock moeten worden verwijderd voordat we 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 overnacht. 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 +31 6 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 netwerkproviders 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 afdrukken 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.
8. 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 indien 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. Verminderd 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 voorziebare 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 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:
    - I. de desbetreffende Zaak aan Contractant ter beschikking is gesteld door Leverancier;
    - II. deze Zaak niet functioneert in overeenstemming met de gedocumenteerde specificaties van deze Zaak;
    - III. de Zaak compleet, in de originele verpakking, met alle bijgeleverde documentatie en een bewijs van aankoop geretourneerd is; en
    - IV. 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 koopnummers (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 onbepert 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 te 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 2022 is het tarief €2 (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: € 0,0024 per MB data (toeslagen zijn inclusief btw).
9. De toeslagen in de EU die Vodafone toepast (volgens uit de Europese Roaming Verordening) zijn: € 0,026 per minuut bellen, € 0,0131 per minuut gebeld worden, € 0,004 per sms versturen en € 0,0024 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 Red Pro Unlimited:
  - Het gebruik van mobiel internet bij Red Pro Unlimited is onbeperkt in Nederland. Na 10 GB per dag krijgt de klant automatisch nog 1 GB, waarna deze 1 GB gratis kan worden aangevuld via My Vodafone portal.
  - Het gebruik van mobiel internet bij Red Pro Unlimited is beperkt tot een Fair Use Police van 50 GB per maand in de EU. Hierna wordt er een toeslag van € 0,0024/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. Met EU wordt in deze bepaling bedoelt: met uitsluiting van enig ander land, de 26 landen (anders dan Nederland) die officieel onderdeel zijn van de Europese Unie alsmede IJsland, Liechtenstein en Noorwegen.

#### **Artikel 10 – Toegangscodes 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 vertenen 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.

2. 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.
3. 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.
4. De gegevens van Leverancier zijn beslissend voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen, tenzij Contractant aantoonbaar dat deze gegevens niet juist zijn.
5. 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.
6. 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 betaling 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 toekomende 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, toegangscode, 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 publicatie 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 ermee 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 schikken) 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 schriftelijke 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 onverwijld 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);
  - b. een proportioneel deel van:
    - I. 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 leveringen van Zaken en/of Diensten door Leverancier);
    - II. 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, verminking 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, verminkingen, 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 ontlenuen. 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").
5. 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.
6. 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:
  - a. 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 Netwerk.

#### **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 41
  - 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 gebreken ontstaan door gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of wijziging van de Zaken en/of Diensten door 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 © 2022 Vodafone Libertel B.V., Avenue Ceramique 300, 6221 KX Maastricht, KvK 14052264. Uit deze uitgave mag niets worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van fotokopie, microfilm, opslag in computerbestanden of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Vodafone. (13 maart 2023).

