Algemene Voorwaarden T-Mobile Netherlands B.V. abonnee consument

1. Definities
Aanbod: een aanbod, in welke vorm dan ook, van of namens T-Mobile voor een Aansluiting of (Aanvullende) Dienst. Het Aanbod bevat een omschrijving van de (Aanvullende) Dienst, de vaste periodieke kosten en de voorwaarden waaronder deze worden aangeboden;
Aansluiting: de verbinding met het Netwerk die T-Mobile de Klant biedt;
Aanvullende Diensten: T-Mobile producten en/of diensten die de Klant al dan niet tegen betaling kan afnemen in aanvulling op de Dienst en daarmee deel uit gaan maken van de Overeenkomst;
Algemene Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden T-Mobile Netherlands B.V. abonnee consument, die van toepassing zijn op het Aanbod, de Overeenkomst en de (levering en het gebruik van de Aanvullende) Dienst.
Aanvullende Voorwaarden: de voorwaarden die in aanvulling op deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn op de Aanvullende Dienst;
Content: via of met de Dienst door T-Mobile of derden aangeboden producten die onder meer tekst-, geluids-, data- en/of beeldbestanden, alsmede software-applicaties kunnen bevatten;
Contentdiensten: diensten van T-Mobile of derden, waarbij de Klant toegang krijgt tot Content;
Dienst: de dienst(en) waarbij de Klant al dan niet tegen betaling gebruik maakt van het Netwerk voor communicatie verkeer van en naar aansluitpunten op het Netwerk dan wel andere netwerken;
Gebruikskosten: alle vergoedingen die de Klant verschuldigd is, voortvloeiend uit (het gebruik van) de (Aanvullende) Dienst, berekend naar het geldende Tarievenoverzicht. De Gebruikskosten omvatten zowel de vaste periodieke kosten als de variabele kosten;
Geschillencommissie: Geschillencommissie Telecommunicatie, Bordewijklaan 46, 2591 XR, Den Haag (www.geschillencommissie.nl);
Klant: de natuurlijke persoon, die niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt, met wie T-Mobile de Overeenkomst sluit;
Klantenservice: de klantenservice van T-Mobile, telefonisch te bereiken onder 06 - 24001200 of schriftelijk op: postbus 16272, 2500 BG, Den Haag. Voor het actuele Klantenservice tarief en openingstijden, zie de Website;
Netwerk: het mobiele netwerk dat T-Mobile gebruikt voor levering van elektronische communicatiediensten;
Overeenkomst: de overeenkomst tussen T-Mobile en de Klant op grond waarvan T-Mobile de (Aanvullende) Dienst levert en waarop deze Algemene Voorwaarden, eventuele Aanvullende Voorwaarden en het Tarievenoverzicht van toepassing zijn;
Persoonsgegeven: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon;
Randapparaat: apparaat dat bestemd is om (al dan niet via een SIM-kaart) rechtstreeks of indirect te worden aangesloten op het Netwerk voor het overbrengen, verwerken of ontvangen van informatie, daaronder begrepen telefoons en computers;
SIM-kaart: ('Subscriber Identity Module') een T-Mobile chipkaart die in combinatie met het Randapparaat de Klant de mogelijkheid biedt gebruik te maken van de Dienst;
SIM-lock: technische beveiliging in een Randapparaat waardoor het slechts mogelijk is dat Randapparaat te gebruiken in combinatie met een specifiek(e) SIM-kaart, Aanbod of Netwerk;
Tarievenoverzicht: een overzicht van tarieven en overige eenmalige, variabele of periodieke vergoedingen met betrekking tot de (Aanvullende) Dienst, op te vragen bij de Klantenservice of in te zien op de Website;
T-Mobile: T-Mobile Netherlands B.V., Waldorpstraat 60,
2521 CC, Den Haag;
Website: T-Mobile's internetsite www.t-mobile.nl.

2. Algemene bepalingen
2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst en de (levering en het gebruik van) de Dienst, evenals op alle (rechts)handelingen die daaraan redelijkerwijs voorafgaan.
2.2 Bij strijdigheid tussen mondelinge en schriftelijke uitingen van T-Mobile, prevaleren de schriftelijke.
2.3 De Algemene en Aanvullende Voorwaarden en het Tarievenoverzicht kunnen door T-Mobile eenzijdig worden gewijzigd. Voor de Klant negatieve wijzigingen zullen tenminste 4 weken vooraf individueel bekend worden gemaakt. Het actuele Tarievenoverzicht is beschikbaar bij de Klantenservice en op de Website.
2.4 Indien de Klant aan T-Mobile gegevens opgeeft, in welke vorm dan ook, staat de Klant in voor de juistheid van deze gegevens. T-Mobile is niet gehouden de juistheid van opgegeven gegevens te verifiëren.
2.5 De Klant moet T-Mobile tenminste 14 dagen voor het ingaan van een adreswijziging schriftelijk informeren. T-Mobile is nimmer aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit het niet-tijdig of niet juist doorgeven van de adreswijziging.
2.6 De Klant kan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van T-Mobile zijn rechten en verplichtingen onder de Overeenkomst, waaronder het gebruik van de Dienst, niet overdragen, doorleveren of anderszins aan derden ter beschikking stellen.
2.7 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

3. Aanbod en totstandkoming van de Overeenkomst
3.1 Ieder Aanbod van T-Mobile, in welke vorm dan ook, is geheel vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
3.2 De Overeenkomst komt tot stand zodra T-Mobile de aanvraag heeft aanvaard. Het (digitale) aanvraagformulier dient correct ingevuld te zijn.
3.3 De Overeenkomst met betrekking tot Aanvullende Diensten komt tot stand nadat T-Mobile daartoe een aanvraag of bestelling heeft ontvangen van de Klant en deze aanvraag of bestelling door T-Mobile is aanvaard.
3.4 T-Mobile kan een risico-onderzoek uit (laten) voeren, zoals een kredietwaardigheidsonderzoek of zich hierover laten informeren door derden. Indien het onderzoek risico's uitwijst die T-Mobile in redelijkheid niet wil aanvaarden, kan T-Mobile beperkingen en/of verdere verplichtingen aan het gebruik van de Dienst stellen, of naar keuze van T-Mobile de Overeenkomst niet aangaan of beëindigen. In dit laatste geval is de Klant aansprakelijk voor de Gebruikskosten tot het moment van afsluiting. Op schriftelijk verzoek van de Klant zal T-Mobile opgave van de reden(en) doen. In het kader van een risico-onderzoek kunnen Persoonsgegevens aan derden worden verstrekt.
3.5 Wanneer een Overeenkomst langs elektronische weg (bijvoorbeeld via de Website of telefonisch) tot stand is gekomen en geen betrekking heeft op Content, heeft de Klant het recht, zonder opgave van redenen, de Overeenkomst binnen zeven werkdagen te ontbinden, tenzij de Klant binnen zeven werkdagen gebruik is gaan maken van de Aansluiting. Voor een dergelijke ontbinding dient de Klant binnen zeven werkdagen contact op te nemen met de Klantenservice. In geval van ontbinding dient de Klant alle door T-Mobile aan de Klant geleverde zaken onbeschadigd en volledig, met alle toebehoren, in de originele verpakking aan T-Mobile te retourneren. De rechtstreekse kosten van het terugzenden komen voor rekening van de Klant.

4. Gebruik van de Dienst
4.1 De Klant houdt zich aan de eisen die een redelijk gebruik van de (Aanvullende) Dienst meebrengen.
4.2 Met uitzondering van het bepaalde in artikel 4.7 ("Roaming") of voor zover anders overeengekomen in Aanvullende Voorwaarden, moet het elektronisch communicatie verkeer beginnen op het Netwerk. Het is de Klant niet toegestaan om gebruik te maken van de Dienst indien het aangeboden elektronisch communicatie verkeer begint op het vaste of mobiele openbare elektronische communicatie netwerk van een andere aanbieder dan T-Mobile.
4.3 De Klant mag het Randapparaat en/of de SIM-kaart niet zodanig gebruiken dat (a) sprake is van kunstgrepen, waaronder begrepen simboxen of automatische oproepsystemen, waardoor de Klant of een derde financieel voordeel behaalt, en/of (b) er aan T-Mobile en/of derden schade wordt toegebracht, en/of (c) de integriteit van het Netwerk in gevaar wordt gebracht en/of (d) er een onevenredige belasting van het Netwerk ontstaat.
4.4 De Klant is verantwoordelijk voor al het gebruik van zijn Aansluiting en de Gebruikskosten, ongeacht wie er gebruik maakt van de Aansluiting.
4.5 Voor bepaalde (Aanvullende) Diensten kan T-Mobile toegangscodes verstrekken. De Klant is verantwoordelijk voor het bewaren en beveiligen van deze toegangscodes en stelt de Klantenservice onmiddellijk op de hoogte bij onbevoegd gebruik. Bij (een vermoeden van) onbevoegd gebruik is T-Mobile gerechtigd toegangscodes direct te blokkeren.
4.6 Het Netwerk werkt door middel van verspreiding van radiosignalen. Aangezien deze signalen kunnen worden gestoord door een externe bron en/of door atmosferische omstandigheden en afhankelijk zijn van de radiodekking en datacapaciteit van het Netwerk, kan de kwaliteit van een verbinding en de beschikbaarheid en/of doorvoersnelheid van de Dienst(en) niet overal en altijd worden gewaarborgd. T-Mobile is in dit opzicht dan ook niet aansprakelijk voor enige schade die hieruit voortvloeit.
4.7 T-Mobile kan wijzigingen aanbrengen wat betreft de landen en/of netwerken waarvandaan bellen en gebeld worden in het buitenland ("Roaming") mogelijk is. De Klant kan gebruikmaken van de Roaming netwerk(en), met inachtneming van de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften die voor het betreffende land of netwerk gelden. T-Mobile staat niet in voor de kwaliteit van het betreffende netwerk. De voor Roaming (ingaand en uitgaand elektronisch communicatie verkeer) toepasselijke tarieven zijn beschikbaar bij de Klantenservice en op de Website.
4.8 T-Mobile zal de Aansluiting in ieder geval 4 (vier) maanden na het sluiten van de Overeenkomst automatisch activeren. Daarbij kan eventueel gebruik worden gemaakt van een nieuw mobiel nummer.

5. Duur van de Overeenkomst en beëindiging
5.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor een minimale contractsperiode van 12 of 24 maanden, afhankelijk van het geselecteerde Aanbod. Na afloop van deze termijn wordt de Overeenkomst van rechtswege omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd, tenzij de Klant de Overeenkomst voor het verstrijken van deze minimale contractsperiode met inachtneming van een opzegtermijn van één maand heeft opgezegd bij de Klantenservice. Een Overeenkomst voor onbepaalde tijd kan de Klant telkens met inachtneming van een opzegtermijn van één maand opzeggen.
5.2 Een overeenkomst aangegaan voor een bepaalde periode van langer dan 12 maanden kan de Klant na ommekomst van 12 maanden met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand opzeggen, met dien verstande dat de Klant in dat geval verplicht is T-Mobile de vaste periodieke kosten voor de resterende duur van de Overeenkomst te vergoeden, naast zijn eventuele andere uitstaande verplichtingen.
5.3 Indien T-Mobile vaststelt dat de Klant binnen een periode van 14 dagen na daartoe door T-Mobile schriftelijk te zijn verzocht, zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet alsnog is nagekomen, dan kan T-Mobile de Overeenkomst ontbinden.
5.4 T-Mobile is gerechtigd de Overeenkomst zonder ingebrekestelling of tussenkomst van de rechter te ontbinden in het geval:
(a) nakoming door de Klant blijvend onmogelijk is;
(b) sprake is van een faillissement(saanvraag), schuldsanering dan wel ondercuratelestelling van de Klant;
(c) de bij de Klant in rekening gebrachte kosten voor (Aanvullende) Diensten en/of Content van derden, waaronder SMS diensten, Contentdiensten en/of overige (mobiele) diensten niet worden betaald;
(d) de Klant niet voldoet aan één of meer verplichtingen uit de Overeenkomst;
(e) van beëindiging, intrekking of wijziging van de vergunningen, al dan niet van derden, op basis waarvan T-Mobile haar (Aanvullende) Diensten aanbiedt;
(f) technische of bedrijfseconomische omstandigheden daartoe noodzaken;
(g) de Klant bij of na het sluiten van de Overeenkomst verkeerde of onvolledige informatie aan T-Mobile heeft verstrekt.
5.5 Bij ontbinding en/of beëindiging komen de aanspraken van de Klant jegens T-Mobile en het resterende opgebouwde beltegoed te vervallen. De Klant is aansprakelijk voor alle schade, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, de vaste periodieke vergoeding(en) uit hoofde van de Overeenkomst voor de resterende duur van de minimale contractsperiode.

6. Opschorting door T-Mobile
6.1 T-Mobile kan, zonder ingebrekestelling, de Dienst geheel of gedeeltelijk opschorten indien de Klant: (a) zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet nakomt of zich niet houdt aan de eisen die aan een redelijk gebruik gesteld kunnen worden, waaronder begrepen excessief gebruik van de Dienst, (b) een of meer van de in rekening gebrachte kosten voor Diensten en/of Content van derden, waaronder SMS diensten, Contentdiensten en/of overige (mobiele) diensten niet heeft betaald.
6.2 De opschorting vindt plaats zonder dat de Klant aanspraak kan maken op enige vergoeding. De opschorting eindigt wanneer T-Mobile vaststelt dat de Klant alsnog al zijn verplichtingen is nagekomen. De kosten van opschorting en het opnieuw in dienst stellen zijn voor rekening van de Klant. Tijdens de buitengebruikstelling blijft de Klant verplicht tot betaling van zijn vaste periodiek kosten voor de duur van de Overeenkomst.
6.3 Wanneer de Klant in korte tijd ongebruikelijk hoge kosten maakt, is T-Mobile gerechtigd bepaalde bestemmingen en diensten waarvoor bovengemiddelde tarieven gelden, ontoegankelijk te maken voor de Klant totdat de Klant een voorschot heeft betaald als bedoeld in artikel 7.9.

7. Betaling en Tarieven
7.1 De Klant is voor de door hem afgenomen (Aanvullende) Diensten Gebruikskosten verschuldigd. Voor de vaststelling van het variabele deel van de Gebruikskosten is de administratie van T-Mobile bindend, tenzij de Klant aantoont dat deze gegevens niet juist zijn. Het variabele deel van de Gebruikskosten wordt gefactureerd op basis van het geldende Tarievenoverzicht. De Gebruikskosten zijn verschuldigd vanaf het moment van activering van de Aansluiting als bedoeld in artikel 4.8.
7.2 T-Mobile is gerechtigd de kosten te incasseren voor de dienstverlening van derden voor SMS diensten, Contentdiensten en/of overige (mobiele) diensten welke door de Klant zijn afgenomen. De Klant stemt ermee in dat deze als Gebruikskosten door T-Mobile op haar facturen in rekening worden gebracht.
7.3 T-Mobile heeft het recht om het vaste periodieke deel van de Gebruikskosten die de Klant onder deze Overeenkomst verschuldigd is, vooruit en periodiek te factureren. In bijzondere omstandigheden (waaronder vermoed oneigenlijk gebruik) is T-Mobile gerechtigd tussentijds te factureren. De Klant zal de factuur betalen binnen de op de factuur aangegeven termijn.
7.4 T-Mobile stelt de factuur kosteloos elektronisch beschikbaar en kan een vergoeding in rekening brengen voor het versturen van een papieren factuur.
7.5 Klachten over de factuur dienen binnen 30 dagen na factuurdatum aan de Klantenservice gemeld te worden. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van de Klant niet op. T-Mobile neemt alleen schriftelijke opschortingsverzoeken in behandeling en dit slechts voor het gedeelte van de factuur dat gemotiveerd wordt betwist. Klachten over de in artikel 7.2 bedoelde SMS diensten dienen binnen 2 maanden gerekend vanaf de factuurdatum ingediend te worden.
7.6 Indien de Klant regelmatig ten onrechte reclameert met betrekking tot de factuur kan T-Mobile administratiekosten van minimaal € 15,- in rekening brengen.
7.7 Na het verstrijken van de op de factuur aangegeven betalingstermijn is de Klant van rechtswege zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. T-Mobile is gerechtigd om vanaf het verstrijken van de betalingstermijn 1% rente per maand in rekening te brengen, alsmede administratiekosten gelijk aan € 15,- per maand en buitengerechtelijke kosten, gelijk aan 15% (exclusief btw) van het openstaande bedrag, met een minimum van € 25,-. Tevens is de Klant aansprakelijk voor alle door T-Mobile te maken gerechtelijke kosten (inclusief kosten voor juridische bijstand) verband houdende met de incasso van achterstallige betalingen. Vanaf het moment dat de betalingstermijn is verstreken heeft T-Mobile eveneens het recht over te gaan tot het opschorten van de (Aanvullende) Diensten aan de Klant.
7.8 T-Mobile is gerechtigd alle uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen, waaronder incasso van (achterstallige) betalingen (deels) over te dragen aan een derde partij.
7.9 T-Mobile kan voor de totstandkoming van de Aansluiting of tijdens de looptijd van de Overeenkomst, van de Klant een voorschot van een nader door T-Mobile vast te stellen bedrag verlangen, onder meer in het geval dat de Klant in een beperkt tijdsbestek ongebruikelijk hoge kosten maakt of wanneer T-Mobile van mening is dat de Klant mogelijk de betalingsverplichtingen niet zal nakomen. T-Mobile zal geen rente verschuldigd zijn over dit voorschotbedrag.
7.10 Incidentele kosten verband houdende met de Overeenkomst en de oplevering van de Aansluiting, zoals kosten van (her)activering, nummerbehoud en Randapparaten, kunnen door T-Mobile in rekening worden gebracht voordat de Aansluiting tot stand is gebracht.

8. SIM-kaart en Randapparaat
8.1 De door T-Mobile aan de Klant verstrekte SIM-kaart is en blijft eigendom van T-Mobile. T-Mobile heeft het recht om de SIM-kaart te vervangen. T-Mobile mag kosten in rekening brengen voor de vervanging van een gestolen of defecte SIM-kaart. De kosten staan vermeld in de actuele prijslijst van T-Mobile.
8.2 Aan elke SIM-kaart is een pincode (persoonlijk identificatienummer) en een PUK-code (persoonlijke deblokkeringssleutel) verbonden. De Klant dient alle mogelijke voorzorgsmaatregelen te nemen om de pin- en PUK-codes te beschermen tegen verlies, diefstal en/of beschadiging en is verantwoordelijk voor onbevoegd gebruik.
8.3 Zonder uitdrukkelijke toestemming van T-Mobile mag de Klant de Sim-lock niet (laten) verwijderen, of de software van het Randapparaat laten bewerken of veranderen.
8.4 Bij diefstal of verlies van de SIM-kaart dient de Klant zijn Aansluiting onverwijld buiten gebruik te (laten) stellen door de Klantenservice. De Klant blijft aansprakelijk voor de Gebruikskosten tot aan het moment waarop blokkering van de Aansluiting plaatsvindt.
8.5 Het Randapparaat dat aan de Klant is verkocht en geleverd blijft eigendom van T-Mobile totdat alle periodieke vergoedingen door de Klant zijn betaald.
8.6 De Klant mag slechts gebruikmaken van de Dienst met een CE-gecertificeerd Randapparaat dat geschikt is om gebruikt te worden op het Netwerk. Indien uit onderzoek door T-Mobile blijkt dat klachten van de Klant met betrekking tot de werking van de Dienst niet te wijten zijn aan het Netwerk, kan de Klant verplicht worden het Randapparaat ter controle aan T-Mobile aan te bieden. Indien T-Mobile vaststelt dat het Randapparaat van de Klant de goede werking van het Netwerk verstoort, is T-Mobile gerechtigd de Dienst voor de Klant onmiddellijk buiten werking te stellen.

9. Mobiel telefoonnummer
9.1 T-Mobile verstrekt de Klant een mobiel telefoonnummer. T-Mobile mag het toegekende nummer wijzigen of intrekken, onder meer op grond van gewijzigde wet- of regelgeving, na een daartoe strekkende aanwijzing van een bevoegd (overheids)orgaan of indien T-Mobile dit noodzakelijk acht in het belang van het goed functioneren van de Dienst of het Netwerk. T-Mobile zal daarbij zoveel mogelijk rekening houden met de redelijke belangen van de Klant.
9.2 De Klant kan T-Mobile verzoeken een bij de Dienst gebruikt mobiel telefoonnummer mee te nemen naar een andere aanbieder ('nummerportering'), mits de Klant voorafgaand aan de daadwerkelijke beëindiging tijdig kenbaar heeft gemaakt dat hij zijn mobiele telefoonnummer wil meenemen naar zijn nieuwe aanbieder en die aanbieder meewerkt aan nummerbehoud . T-Mobile kan nummerportering weigeren zolang de Klant niet heeft voldaan aan al zijn financiële verplichtingen voortvloeiend uit het gebruik van een (Aanvullende) Dienst.
9.3 Nummerbehoud is een afzonderlijk overeen te komen dienst waarop aanvullende voorwaarden van toepassing zijn. De Klant accepteert dat T-Mobile geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid aanvaardt voor het weslagen van aangevraagd nummerbehoud.
9.4 Bij beëindiging van de Overeenkomst komt het mobiele nummer te vervallen, tenzij de Klant nummerbehoud heeft aangevraagd.

10. Content en Contentdiensten
10.1 Op Content(diensten) en andere uit hoofde van de Overeenkomst door T-Mobile ter beschikking gestelde diensten en/of producten rusten intellectuele eigendomsrechten die uitsluitend toebehoren aan T-Mobile, aan haar gelieerde ondernemingen of licentiegevers. T-Mobile verleent aan de Klant een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om deze producten en/of Content(diensten) te gebruiken gedurende de looptijd van de Overeenkomst en in overeenstemming met het beoogde gebruik zoals onder meer genoemd in artikel 4 van de Algemene Voorwaarden. Het is de Klant niet toegestaan Content te bewerken, kopiëren, aan derden door te zenden of anderszins te verveelvoudigen of openbaar te maken.
10.2 De toegang tot, het gebruik en/of de afname van Contentdiensten door de Klant, leidt er niet toe dat enig op Content rustend recht van intellectuele eigendom aan de Klant wordt overgedragen.
10.3 De Klant vrijwaart T-Mobile en stelt T-Mobile schadeloos voor de gevolgen van inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van T-Mobile of derden ontstaan door het in strijd met de Overeenkomst, gebruik maken van Content.
10.4 De Klant is er zelf verantwoordelijk voor dat hij beschikt over deugdelijk functionerende, voor de Content(diensten) vereiste Randapparatuur en software-applicaties. T-Mobile is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het niet (goed) functioneren van Contentdiensten als gevolg van gebreken in het Randapparaat en/of door de Klant gebruikte software.
10.5 T-Mobile is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud en werking van Contentdiensten die de Klant van derden afneemt.
10.6 De Klant zal zich houden aan de aanvullende regels die ten aanzien van de Contentdiensten gesteld kunnen worden.
10.7 T-Mobile behoudt zich het recht voor om Contentdiensten zonder voorafgaande aankondiging te wijzigen, tijdelijk buiten gebruik te stellen dan wel stop te zetten.

11. Onderhoud en storingen
11.1 T-Mobile kan voor het onderhoud aan het Netwerk, het Netwerk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen. T-Mobile zal deze buitengebruikstelling voor zover mogelijk tijdig en van tevoren kenbaar maken, tenzij het gaat om korte of beperkte onderbrekingen.
11.2 Eventuele storingen zullen zo spoedig mogelijk door T-Mobile worden onderzocht. T-Mobile zal zich ertoe inspannen om de storing zo spoedig mogelijk op te lossen.
11.3 De technische eigenschappen van de Dienst en/of het Netwerk kunnen door T-Mobile gewijzigd worden. Zonder gegronde of dringende redenen zal T-Mobile de Dienst niet tijdelijk beperken of stopzetten.

12. Verwerking van Persoonsgegevens
12.1 De door T-Mobile verwerkte Persoonsgegevens zullen door
T-Mobile slechts op zorgvuldige wijze worden gebruikt en verwerkt met inachtneming van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving voor de doeleinden die in de aanmelding bij het College bescherming Persoonsgegevens in Den Haag zijn aangegeven. Nadere informatie over de verwerking van persoonsgegevens door T-Mobile wordt gegeven in het "Privacy Statement" welke te vinden is op de Website. Het Privacy Statement is ook kosteloos op te vragen bij de Klantenservice.
12.2 T-Mobile verwerkt Persoonsgegevens van haar Klanten voor de volgende doeleinden:
a) het beoordelen van de aanvraag voor een Aansluiting in overeenstemming met artikel 3.4;
b) het sluiten en uitvoeren van de Overeenkomst;
c) de overbrenging van communicatie gerelateerd aan de Dienst;
d) het analyseren van het gebruik van het Netwerk voor zover dat met het oog op het verkeersbeheer, het waarborgen, verbeteren van de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening en de verantwoorde bedrijfsvoering van T-Mobile noodzakelijk is;
e) facturering, waarbij op verzoek van de Klant op een door T-Mobile aangeboden wijze eventueel afscherming van het mobiele telefoonnummer wordt gerealiseerd;
f) de inlichtingenverstrekking aan de Klant, klachtenbehandeling en geschillenbeslechting;
g) ten behoeve van nummeridentificatie door opname in telefoongidsen en/of nummerinformatiediensten, tenzij de Klant verzet heeft aangetekend tegen een dergelijke vermelding;
h) marktonderzoek, tenzij de Klant verzet heeft aangetekend;
i) (tele-)marketing, direct marketing, zoals door middel van e-mailberichten, SMS- en MMS berichten en direct mail en verkoopactiviteiten met het oog op het uitbreiden van omzet en Klantenbestand door het actief benaderen van de eigen Klanten (ook na contractsbeëindiging) met aanbiedingen van eigen gelijksoortige producten en diensten, tenzij de Klant verzet heeft aangetekend;
j) het voorkomen en bestrijden van fraude en onregelmatigheden en het bevorderen van de continuïteit van T-Mobile;
k) ten behoeve van het aanleggen van een bestand van Klanten van wie de Dienst wegens niet tijdige betaling buiten werking is gesteld dan wel die T-Mobile ernstig hebben gedupeerd of hebben geprobeerd te duperen. De Persoonsgegevens die in dit kader worden verwerkt zijn mede bestemd om te worden verstrekt aan andere aanbieders van (mobiele) telecommunicatiediensten;
l) het nakomen van wettelijke verplichtingen, waaronder de medewerking aan aftapverplichtingen in het belang van strafvordering en de nationale veiligheid. T-Mobile is niet aansprakelijk voor schade die de Klant lijdt als gevolg van deze medewerking door T-Mobile;
m) het verstrekken van gegevens aan een stelsel van kredietregistraties teneinde overkreditering tegen te gaan en om te voorkomen dat een Overeenkomst wordt aangegaan met personen die hun (financiële) verplichtingen niet zijn nagekomen;
n) het deelnemen aan waarschuwingssystemen.
12.3 Buiten de in 12.2 genoemde gevallen verstrekt T-Mobile geen persoonsgegevens aan derden zonder voorafgaande toestemming, tenzij dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de Overeenkomst
12.4 De Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de verwezenlijking van de hiervoor genoemde doeleinden.
12.5 T-Mobile zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, verminking en tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
12.6 Indien de Klant een dienst van een derde afneemt, waarvoor deze derde dient te beschikken over de Persoonsgegevens, dan is T-Mobile niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor schade die ontstaat door verwerking van Persoonsgegevens door deze derde.
12.7 De Klant heeft het recht op inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering en afscherming van de over hem verwerkte Persoonsgegevens in de zin van de Wet bescherming Persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet. T-Mobile kan voor de uitoefening van deze rechten kosten in rekening brengen tot het wettelijke toegestane maximum.

13. Reclames, klachten en geschillen
13.1 De Klant dient reclames ten aanzien van direct waarneembare gebreken in/aan de levering van producten en (Aanvullende) Diensten binnen bekwame tijd na ontdekking van het gebrek bij T-Mobile te melden, met dien verstande dat een melding binnen een termijn van twee maanden in ieder geval als tijdig wordt beschouwd.
13.2 Geschillen tussen de Klant en T-Mobile over de Overeenkomst, kunnen zowel door de Klant als door T-Mobile worden voorgelegd aan de Geschillencommissie, aan welke keuze zij beiden dan gebonden zijn.
13.3 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Klant zijn klacht eerst schriftelijk aan T-Mobile heeft voorgelegd. T-Mobile zal binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal aan de Klant binnen die termijn kenbaar worden gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem wordt meegedeeld.
13.4 Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van T-Mobile, dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het derde lid had moeten worden gereageerd, kan de Klant het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie. Het geschil moet uiterlijk binnen 12 maanden na ontstaan daarvan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
13.5 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement is te raadplegen via de website van de Geschillencommissie en wordt door T-Mobile desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie zijn bindend voor beide partijen. Voor de behandeling van een geschil is voor beide partijen een vergoeding verschuldigd.

14. Aansprakelijkheid Klant
14.1 De Klant is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst, tenzij in dit artikel anders is bepaald.
14.2 De Klant is aansprakelijk voor schade die is ontstaan door een aan hem toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verplichting uit de Overeenkomst. Ingeval van bedrijfsschade- of gevolgschade is de Klant aansprakelijk wanneer sprake is van opzet of roekeloosheid.
14.3 De Klant vrijwaart T-Mobile tegen alle aanspraken van derden voor vergoeding van schade die deze derden op T-Mobile verhalen, voor zover deze aanspraak is gegrond op gebruik van de Aansluiting, het Randapparaat, de SIM-kaart en/of de (Aanvullende) Diensten door de Klant.

15. Aansprakelijkheid T-Mobile
15.1 T-Mobile is slechts binnen de grenzen van dit artikel aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst.
15.2 T-Mobile is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade van de Klant, waaronder uitdrukkelijk (doch niet uitsluitend) dient te worden verstaan immateriële schade en/of bedrijfsschade, met inbegrip van winstderving.
15.3 Voor schade anders dan indirecte schade is T-Mobile slechts aansprakelijk in de hierna genoemde gevallen en met inachtneming van de daar vermelde grenzen:
a) dood of lichamelijk letsel tot een maximumbedrag van
€ 900.000,- per gebeurtenis;
b) het door T-Mobile niet correct of onrechtmatig verwerken van Persoonsgegevens van de Klant tot een maximum van € 2500,- per Klant en tot ten hoogste € 225.000,- per gebeurtenis voor alle benadeelde T-Mobile klanten tezamen;
c) schade aan zaken van de Klant in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst door T-Mobile tot een maximum van € 225.000,- per gebeurtenis.
d) buitengebruikstelling van de Dienst zonder dat daarvoor aantoonbare grond bestond en/of administratieve fouten, tot een maximum van € 1.000,- per Klant en tot ten hoogste € 200.000,- per gebeurtenis voor alle benadeelde T-Mobile klanten tezamen.
15.4 Indien als gevolg van een gebeurtenis als bedoeld in dit artikel meerdere Klanten een vordering jegens T-Mobile instellen, en de gezamenlijke vorderingen de in artikel 15.3 per gebeurtenis gestelde maxima te boven gaan, is T-Mobile slechts verplicht de vorderingen naar evenredigheid van de omvang daarvan te voldoen.
15.5 De Klant dient T-Mobile uiterlijk binnen 2 maanden na the ontdekking van het ontstaan van de schade schriftelijk hiervan in kennis te stellen. Schade die niet binnen de termijn ter kennis van T-Mobile is gebracht, zal niet worden vergoed, tenzij de Klant aannemelijk kan maken dat een tijdige schriftelijke reactie in redelijkheid niet van hem kon worden verlangd.
15.6 De in dit artikel genoemde uitsluitingen en beperkingen vinden geen toepassing indien de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van leidinggevend personeel van T-Mobile.

Geldend vanaf januari 2011