

# Algemene voorwaarden



Vodafone Thuis, Internet, Bellen & TV

**Vodafone**  
Power to you

## Inhoud

### Hoofdstuk 1

Artikel 1	Algemene Bepalingen	5
Artikel 2	Het aanbod en de totstandkoming van de overeenkomst	5
Artikel 3	Duur en beëindiging van de overeenkomst	6
Artikel 4	Afname van de diensten	6
Artikel 5	Aansluiting	6
Artikel 6	Verhuizing	7
Artikel 7	Wijzigingen in de overeenkomst door Vodafone	7
Artikel 8	Storingen en onderhoud	8
Artikel 9	De betaling	8
Artikel 10	Gebruik van de dienst	9
Artikel 11	Niet-nakoming van de overeenkomst	10
Artikel 12	Overmacht	11
Artikel 13	Aansprakelijkheid van Vodafone	11
Artikel 14	Jouw aansprakelijkheid	11
Artikel 15	Intellectuele Eigendomsrechten	12
Artikel 16	Persoonsgegevens	12
Artikel 17	Klachten	12
Artikel 18	Overdracht	13
Artikel 19	Rechtskeuze	13
Artikel 20	Geschillenregeling	13
Artikel 21	Wijzigingen op de dienst bij of krachtens de wet	13

### Hoofdstuk 2

A. Telefonie		14
--------------	--	----

Artikel 22	Algemene bepalingen	14
Artikel 23	Betaling	14
Artikel 24	Telefoonnummer	14

#### B. Televisie

Artikel 25	Algemene bepalingen	15
Artikel 26	Aansluiting	15
Artikel 27	Betaling	15
Artikel 28	Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder	15
Artikel 29	TV pakketten	16
Artikel 30	Interactieve diensten	16
Artikel 31	Intellectuele Eigendomsrechten	16

#### Bijlage bij de Algemene Voorwaarden

<b>voor Vodafone Vast en Vodafone Thuis, Internet, Bellen &amp; TV</b>		17
Kosten en beperkingen bij abonnementen voor vaste telefonie		17
Alle telefonie abonnementen		17
Betaalwijze		17
Beveiliging van ons netwerk		17
Eventuele restricties voor bepaalde diensten		18
Klantenservice		18

## Hoofdstuk 1: Algemeen

Dit hoofdstuk bevat de voorwaarden die gelden voor de door Vodafone geleverde diensten vast bellen, vast internet en televisie. Het volgende hoofdstuk bevat aanvullende voorwaarden voor de door Vodafone geleverde diensten vast bellen en televisie.

### Artikel 1 - Algemene Bepalingen

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van Vodafone. Vodafone is de besloten vennootschap Vodafone Libertel B.V., gevestigd aan de Avenue Ceramique 300, 6221 KX Maastricht, KvK nr. 14052264, BTW nr. NL800755133B01.
- 1.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst die jij met Vodafone sluit en elk daarmee verband houdend gebruik van de door Vodafone aangeboden vaste internetdienst, eventueel aangevuld met de vaste telefoniedienst en/of televisiedienst. Ook zijn de algemene voorwaarden van toepassing op jouw gebruik van de door Vodafone aan jou beschikbaar gestelde producten (zoals hardware, software, en handleidingen), die jij nodig hebt om de op basis van de overeenkomst door Vodafone geleverde diensten te kunnen gebruiken.
- 1.3 Iedere communicatie tussen Vodafone en jou kan elektronisch of telefonisch plaatsvinden, tenzij in de overeenkomst tussen Vodafone en jou anders is bepaald. Je kunt Vodafone Klantenservice bereiken op de manier zoals is beschreven in de Bijlage bij de Algemene Voorwaarden Vodafone Thuis. De door Vodafone (digitaal) opgeslagen versie van de betreffende communicatie geldt als bewijs daarvan, tenzij jij bewijst dat deze (digitaal) opgeslagen versie onjuist is.

### Artikel 2 - Het aanbod en de totstandkoming van de overeenkomst

- 2.1 Vodafone doet jou schriftelijk, telefonisch of elektronisch vrijblijvend een aanbieding. Deze aanbieding bevat in ieder geval:
  - a. de naam en het adres van vestiging van Vodafone;
  - b. een voor jou voldoende duidelijke omschrijving van de door Vodafone geleverde dienst(en), waaronder het kwaliteitsniveau van desbetreffende dienst(en);
  - c. de geldende tariefstructuur en de eenmalige en periodieke tarieven;
  - d. de minimumduur waarvoor een overeenkomst met jou zal worden aangegaan;
  - e. de eventuele wachttijd bij de eerste aansluiting op de dienst van Vodafone;
  - f. de soorten onderhoudsdiensten die verricht zullen worden;
  - g. de acties en de benodigdheden om de dienst te kunnen leveren; en
  - h. de voorwaarden waaronder de dienst wordt geleverd (inclusief deze algemene voorwaarden).
- 2.2 In aanvulling op artikel 2.1, kan Vodafone jou aanbiedingen voor een dienst ook indirect, via een derde doen.
- 2.3 Elke aanbieding wordt door Vodafone gedaan onder voorbehoud van beschikbaarheid van de desbetreffende, door Vodafone geleverde dienst(en) op het door jou gewenste (woon)adres. Vodafone staat er niet voor in dat haar geleverde diensten beschikbaar zijn op het door jou gewenste (woon)adres.
- 2.4 Een overeenkomst komt tot stand als jij een aanvraag doet en Vodafone deze aanvraag accepteert. Vodafone kan jouw aanvraag altijd afwijzen, bijvoorbeeld omdat Vodafone een redelijk vermoeden heeft om te twifelen aan jouw kredietwaardigheid of jouw betalingsgedrag.
- 2.5 Bij een overeenkomst op afstand zoals bedoeld in artikel 7:46a van het Burgerlijk Wetboek, kan jij de overeenkomst binnen zeven werkdagen na totstandkoming van de overeenkomst kosteloos ontbinden zonder dat jij daarvoor een reden hoeft te geven. Jij kan de ontbinding schriftelijk of elektronisch doorgeven aan Vodafone. Vodafone kan jou eventuele rechtstreekse kosten van het terugzenden van de al door Vodafone aan jou ter beschikking gestelde producten in rekening brengen. Jij kan een overeenkomst op afstand niet ontbinden als Vodafone al met jouw instemming met de uitvoering van de overeenkomst is begonnen vóórdat de termijn van zeven werkdagen is verstreken.
- 2.6 Indien je de overeenkomst bent aangegaan via een Vodafone verkoper bij jouw thuis, of een andere wijze die valt onder de Colportagewet, dan kun je de overeenkomst binnen acht dagen na totstandkoming van de overeenkomst kosteloos ontbinden zonder dat jij daarvoor een reden hoeft te geven. Jij kan de ontbinding schriftelijk of elektronisch doorgeven aan Vodafone. Vodafone kan jou eventuele rechtstreekse kosten van het terugzenden van de al door Vodafone aan jou ter beschikking gestelde producten in rekening brengen. Jij kan deze overeenkomst niet ontbinden als Vodafone al met jouw instemming met de uitvoering van de overeenkomst is begonnen vóórdat de termijn van acht dagen is verstreken.
- 2.7 Jij staat er voor in dat jij in verband met het aangaan en tijdens de uitvoering van de overeenkomst alle door

Vodafone gevraagde informatie volledig en naar waarheid (hebt) verstrekt. Op verzoek van Vodafone toon jij een geldig en op jou betrekking hebbend legitimatiebewijs.

### Artikel 3 - Duur en beëindiging van de overeenkomst

- 3.1 De overeenkomst voor de vaste internetdienst heeft een minimumduur van 12 maanden vanaf het moment waarop de dienst geactiveerd is door Vodafone. Dit betekent dat vanaf het moment van activatie door Vodafone van de dienst nog een minimumduur van 12 maanden geldt.
- 3.2 Jij ontvangt een schriftelijke of elektronische bevestiging van de opzegging en de datum waarop de dienstverlening wordt beëindigd. Vodafone behoudt zich het recht voor (vooruit) betaalde bedragen bij beëindiging van de overeenkomst niet te restitueren.
- 3.3 Vodafone is niet verplicht jouw zaken, hard- en software in oorspronkelijke staat te herstellen nadat de overeenkomst om wat voor reden dan ook is geëindigd.
- 3.4 Jij stuurt de door Vodafone in bruikleen gegeven en/of gehuurde hardware (zoals een interactieve TV Box, of Interactieve TV Box met harddiskrecorder) op de door Vodafone aangegeven wijze aan Vodafone terug, als:
  - a. jij of Vodafone de door Vodafone geleverde televisiedienst hebt/heeft beëindigd;
  - b. voortzetting van de door Vodafone geleverde televisiedienst door verhuizing niet, of niet tegen dezelfde voorwaarden, mogelijk is; of
  - c. de geleverde hardware moet worden vervangen.
- 3.5 Als jij de in bruikleen geleverde hardware na beëindiging van dienst wilt houden, of niet binnen vier weken teruggezonden hebt naar Vodafone, kan Vodafone de kosten voor in bruikleen geleverde hardware in rekening brengen. Kijk voor meer informatie over de hoogte van deze tarieven op [www.vodafone.nl/thuis/vraagenantwoord](http://www.vodafone.nl/thuis/vraagenantwoord). Jij zal het verzendbewijs bewaren en deze op verzoek van Vodafone aan Vodafone overleggen.
- 3.6 Voor zover dit uit de aard en strekking van een artikel voortvloeit, blijft dit artikel van toepassing nadat de overeenkomst is beëindigd. Dit is onder andere het geval om de afwikkeling van de beëindiging van de overeenkomst goed te laten verlopen.

### Artikel 4 - Afname van de diensten

- 4.1 Vodafone levert haar internetdienst, telefoniedienst en televisiedienst met gebruikmaking van haar eigen netwerk en/of netwerken en diensten van derden. Vodafone is tegenover jou verantwoordelijk voor de levering van de diensten.
- 4.2 Als jij besluit meerdere diensten van Vodafone af te nemen, bijvoorbeeld vast internet, vast bellen en televisie, levert Vodafone deze diensten op één, door jou gekozen (woon)adres.
- 4.3 Vodafone levert de diensten via het daarvoor bij jou beschikbare geschikte netwerk (koper of glasvezel). Door middel van de postcodecheck op de website van Vodafone kan jij nagaan of op jouw (woon)adres afname van diensten mogelijk is.
- 4.4 Als Vodafone jouw aanvraag accepteert zal Vodafone jou berichten op welk moment de desbetreffende dienst(en) naar verwachting leverbaar zullen zijn. Jouw betalingsverplichting vangt aan op het moment dat deze dienst(en) daadwerkelijk zijn geactiveerd door Vodafone.
- 4.5 Als blijkt dat de door jou aangevraagde dienst uiteindelijk niet of niet op redelijke termijn geleverd kan worden zal Vodafone jou hierover informeren. In dat geval hebben zowel jij als Vodafone het recht de overeenkomst met onmiddellijk ingang kosteloos te ontbinden.

**Let op:** Indien je een glasvezeldienst hebt aangevraagd in een vraagbundelingsgebied, kan het enige tijd duren tot deze dienst geleverd kan worden. Dit is namelijk van verschillende factoren afhankelijk. Je kunt bij Vodafone te allen tijde navragen wat de verwachte leverdatum is. De glasvezeldienst wordt uiterlijk binnen 18 maanden na aangaan van de overeenkomst geactiveerd, tenzij er onvoorziene omstandigheden zich hebben voorgedaan.

### Artikel 5 - Aansluiting

- 5.1 Indien de dienst wordt geïnstalleerd door een installateur, in dat geval geldt het bepaalde in de artikelen 5.2 t/m 5.8.
- 5.2 Als hetgeen wat op grond van artikel 5.1 benodigd is voor de aansluiting van de dienst(en) aanwezig en beschikbaar is, streeft Vodafone ernaar de dienst(en), met in achtneming van artikel 4.4, binnen zes weken na de datum van totstandkoming van de overeenkomst in werking stellen, tenzij wij anders overeenkomen. Vertraging van het in werking stellen kan niet aan Vodafone worden toegerekend, als deze het gevolg is van:

- a. een vraagbundelingstraject in jouw woonplaats waardoor de dienst(en) pas op een later moment leverbaar zullen zijn;
  - b. het niet ongestoord kunnen plaatsvinden van werkzaamheden op het door jou gewenste (woon)adres;
  - c. het niet meewerken door of namens jou terwijl deze medewerking noodzakelijk is.
- 5.3 Op verzoek van Vodafone zal jij de installateur(s), handelend in opdracht van Vodafone, toegang verschaffen tot het (woon)adres waar het aansluiten plaats zal vinden op een afgesproken tijdstip. Jij draagt zorg voor een veilige werkplek voor de installateur(s). Daarnaast zal jij de installateur(s) een vrije en veilige toegang verschaffen tot jouw faciliteiten en systemen op een afgesproken tijdstip, wanneer werkzaamheden in verband met de aansluiting op afstand zullen worden verricht.
  - 5.4 Als jij de installateur(s) geen toegang tot jouw (woon)adres en/of de benodigde ruimte en/of faciliteiten en/of systemen verschaft op een afgesproken tijdstip als bedoeld in artikel 5.3 kan Vodafone jou kosten in rekening brengen.
  - 5.5 Jij zal eventuele aanwijzingen van Vodafone en/of de installateurs in verband met het aansluiten opvolgen. Jij staat toe dat de installateur zo nodig jouw elektriciteit en internetverbinding kosteloos kan gebruiken.
  - 5.6 Op jouw verzoek kan de installateur naast de aansluiting aanvullende installatiediensten verlenen, zoals het aansluiten van meerdere computers en/of televisies en het wegwerken van bekabeling. Voor deze aanvullende diensten kan Vodafone of de installateur jou extra kosten in rekening brengen. Deze kosten kun je terugvinden op [vodafone.nl/thuis](http://vodafone.nl/thuis)
  - 5.7 Jij staat toe dat, indien nodig, ten behoeve van het aansluiten jouw zaken, hard- en software worden gewijzigd, verplaatst en/of verwijderd. Vodafone adviseert voorafgaand aan het aansluiten back-ups te maken.
  - 5.8 Vodafone levert jou kabels met afscherming tegen interferentie van elektromagnetische golven. Deze kabels zijn in beginsel geschikt om te worden gebruikt met de ter beschikking gestelde producten. Als jij storing ondervindt, kan dit het gevolg zijn van elektromagnetische golven die hoger zijn dan hetgeen in Nederland normaal is. Vodafone adviseert jou in dat geval zelf kabels met een betere afscherming aan te schaffen. Vodafone kan jou daarover verder adviseren, maar is er niet voor verantwoordelijk wanneer blijkt dat dergelijke kabels niet voldoende afscherming bieden.
  - 5.9 Het eigendom op geleverde producten wordt niet aan jou overgedragen, tenzij anders overeengekomen.

### Artikel 6 - Verhuizing

- 6.1 Jij stelt Vodafone telefonisch of per e-mail op de hoogte wanneer het (woon)adres waar jij de dienst van Vodafone afneemt door verhuizing wijzigt. Jij vermeldt in dat verband in ieder geval jouw contactgegevens, contractnummer, verhuisdatum en jouw oude en nieuwe (woon)adres. Zie [vodafone.nl](http://vodafone.nl) voor meer informatie over dit onderwerp. Vodafone kan een bewijs van verhuizing van jou verlangen.
- 6.2 Vodafone kan jou de aan de verhuizing redelijkerwijs verbonden kosten in rekening brengen. Vodafone stelt jou op de hoogte van deze kosten, zodra deze bekend zijn.
- 6.3 Als Vodafone geen of niet eenzelfde of vergelijkbare dienst op jouw nieuwe (woon)adres levert, dan kunnen jij en Vodafone de overeenkomst met ingang van de verhuisdatum opzeggen. Vodafone kan hier kosten voor in rekening brengen. Artikel 3.2 tot en met 3.4 zijn van overeenkomstige toepassing.
- 6.4 Mocht je verhuizen naar een nieuw adres waar ook glasvezel beschikbaar is, dan ga je een nieuw jaarcontract met Vodafone aan met de op dat moment geldende prijzen van jouw pakket. Je hebt ook de keuze een ander pakket te kiezen.

### Artikel 7 - Wijzigingen in de overeenkomst door Vodafone

- 7.1 Vodafone kan de overeenkomst, waaronder deze algemene voorwaarden, de tarieven en de tariefstructuur wijzigen. Vodafone informeert jou ten minste een maand voordat een voorgenomen wijziging in werking treedt over de inhoud van de voorgenomen wijziging.
- 7.2 Als jij een consument bent, dat wil zeggen dat jij niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, mag jij de overeenkomst met Vodafone kosteloos opzeggen als een wijziging objectief in jouw nadeel strekt. Dit moet jij dan doen gedurende ten minste één maand voorafgaande aan het tijdstip waarop de wijziging in werking treedt.
- 7.3 Als de wijziging een verhoging van het overeengekomen tarief betreft binnen drie maanden nadat jij de overeenkomst met Vodafone bent aangegaan, mag jij de overeenkomst kosteloos onmiddellijk opzeggen.
- 7.4 Vodafone mag 1 (één) keer per jaar een inflatiecorrectie toepassen op de tarieven in overeenstemming met de consumentenprijsindex van het CBS. Dit geldt alleen voor overeenkomsten die langer dan drie maanden geleden zijn aangegaan of verlengd.
- 7.5 Vodafone mag altijd aan jou toegewezen of toegekende namen, adressen en codes wijzigen. Daaronder vallen

onder meer My Vodafone accountgegevens, klantcodes, gebruikersnamen, toegangscode, IP-adressen, e-mailadressen en homepages. De artikelen 7.1 en 7.2 zijn niet van toepassing op deze wijzigingen.

- 7.6 Jij mag de overeenkomst niet opzeggen in geval van technische wijzigingen in de aansluiting:
- waartoe Vodafone door de overheid is genoodzaakt; of
  - die door Vodafone op jouw verzoek zijn aangebracht.
- 7.7 Als jijzelf, op eigen initiatief, technische wijzigingen in de aansluiting aanbrengt, kan Vodafone:
- redelijke kosten in rekening brengen; en/of
  - de overeenkomst met jou opzeggen als zij de dienst hierdoor niet meer kan leveren.

### Artikel 8 - Storingen en onderhoud

- 8.1 Vodafone en/of haar toeleveranciers mogen de aan jou geleverde dienst(en) tijdelijk buiten gebruik stellen of het gebruik beperken, bijvoorbeeld voor onderhoud. Vodafone stelt jou hiervan zo tijdig mogelijk op de hoogte.
- 8.2 Vodafone wil je graag ongestoord gebruik laten maken van haar diensten, maar kan niet garanderen dat de dienst altijd vrij van storingen is. Als een storing optreedt in de aan jou geleverde dienst, geef jij dit zo spoedig mogelijk aan Vodafone door. Jij geeft Vodafone een duidelijke omschrijving van de storing, de gebruikte zaken, hard- en software en de gevolgen die jij van de storing ondervindt.
- 8.3 Nadat jij de storing aan Vodafone hebt doorgegeven, onderzoekt en/of verhelpt Vodafone de storing zo spoedig mogelijk en/of treft zij een alternatieve voorziening.
- De kosten daarvoor komen in ieder geval voor jouw rekening als de storing een gevolg is van:
- jouw tekortschieten;
  - oneigenlijk gebruik van de geleverde dienst en/of beschikbaar gestelde producten door jou; of
  - niet goed functionerende of storende hard- of software en/of apparatuur van jou, of beschikbaar gesteld aan jou voor het rechtstreeks of indirect aansluiten op (onderdelen van) het communicatienetwerk, ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van signalen (randapparatuur).
- 8.4 Als de storing een gevolg is van één of meer van de in artikel 8.3 genoemde situaties en zich uitstrekt tot:
- aan derden ter beschikking gestelde aansluitpunten;
  - andere dienstverlening door Vodafone; of
  - door Vodafone ingeschakelde derden,
- dan mag Vodafone ook de daardoor veroorzaakte kosten en schade bij jou in rekening brengen. Vodafone mag dit niet, als deze kosten en schade in redelijkheid niet aan jou kunnen worden toegerekend.
- 8.5 Jij kunt eventuele schade als gevolg van onderhoud en/of storingen niet op Vodafone en/of haar toeleveranciers verhalen. Vodafone kent in het geval van een storing geen algemene compensatieregeling.

### Artikel 9 - De betaling

- 9.1 Als Vodafone producten, welke jij nodig hebt voor het afnemen van de door Vodafone geleverde dienst, aan jou verkoopt, behoudt Vodafone het eigendom van die producten totdat jij de producten volledig hebt betaald. De door jou aan Vodafone verschuldigde abonnementskosten en andere kosten voor de door Vodafone aan jou geleverde dienst(en) worden maandelijks vooraf geïncasseerd via automatische incasso. Jij geeft Vodafone daartoe een machtiging en staat in voor een toereikend saldo op de voor automatische incasso bestemde bankrekening.
- 9.2 Jij ontvangt standaard een online factuur, welke op MyVodafone Thuis op vodafone.nl beschikbaar wordt gesteld.
- 9.3 Jij bent in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De betalingstermijn staat op de factuur aangegeven. Is dit niet het geval, dan is de betalingstermijn 7 dagen na de factuurdatum.
- 9.4 Vodafone stuurt jou na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering. Als jij na het verstrijken van de in de betalingsherinnering gestelde termijn niet hebt betaald, mag Vodafone wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen. Deze rente en kosten worden in rekening gebracht vanaf het verstrijken van de betalingsdatum en zijn conform de Wet Incassokosten.
- 9.5 Als jij bezwaren hebt tegen de hoogte van de door Vodafone in rekening gebrachte en/of afgeschreven bedragen, stel jij Vodafone hiervan binnen dertig dagen na de factuurdatum op de hoogte. Zie [vodafone.nl/klantenservice](http://vodafone.nl/klantenservice) voor de juiste contactgegevens voor dit onderwerp. Na het verstrijken van deze dertig dagen word jij geacht akkoord te zijn gegaan met het bedrag.
- 9.6 Vodafone kan de kosten van onderzoek naar jouw bezwaren bij jou in rekening brengen als jij herhaaldelijk ten onrechte bezwaar hebt gemaakt tegen in rekening gebrachte en/of afgeschreven bedragen.
- 9.7 Als Vodafone redelijke gronden heeft om te twifelen aan, of informatie heeft over, geringe kredietwaardigheid of slecht betalingsgedrag van jou tegenover Vodafone of derden, mag Vodafone:

- zich hierover laten informeren door derden, zoals door de Stichting Preventel ([preventel.nl](http://preventel.nl));
- Vodafone kan genoodzaakt zijn betalingsachterstanden aan de Stichting Preventel te melden.

- 9.8 Vodafone kan van jou verlangen binnen een door Vodafone bepaalde termijn voldoende zekerheid te stellen, als:
- jouw betaalverleden;
  - een tijdelijke bovengemiddeld hoog verbruik van jou; en/of
  - een ongewoon gebruik van de geleverde dienst door jou daartoe aanleiding geeft.
- Jij zal (naar keuze van en binnen een door Vodafone te bepalen termijn) de verlangde zekerheid stellen door:
- de verschuldigde bedragen op verzoek van Vodafone op een door Vodafone aangegeven wijze te voldoen;
  - een voorschot of borgsom te betalen; en/of
  - het (doen) stellen van andere zekerheid.
- Vodafone kan jou tot een dergelijke zekerheidsstelling verplichten voor een periode van maximaal zes maanden. Vodafone kan jou daarmee gemoede kosten in rekening brengen. Als zich gedurende een periode van zes aaneengesloten maanden geen betalingsproblemen hebben voorgedaan, kan jij Vodafone schriftelijk of elektronisch verzoeken voorschotbetalingen en borgsommen terug te vorderen en zekerheden te laten vervallen.

### Artikel 10 - Gebruik van de dienst

- 10.1 Jij staat ervoor in dat jij de door Vodafone op basis van de overeenkomst aan jou geleverde dienst(en) en aan jou beschikbaar gestelde producten zal gebruiken:
- op normale, redelijke en zorgvuldige wijze. Zo is het bijvoorbeeld niet toegestaan de aansluiting continue of bijna continue in gebruik te hebben, door langdurig openstaande verbindingen (zoals gebruik als telefooncentrale of als babyfoon);
  - in overeenstemming met de overeenkomst. Zo mag de dienst bijvoorbeeld niet gebruikt worden om te 'spammen', anderen lastig te vallen of overlast te veroorzaken;
  - op jouw (woon)adres;
  - in overeenstemming met de doelstelling van de desbetreffende dienst(en); en
  - uitsluitend met gebruikmaking van door Vodafone als geschikt geachte randapparatuur en bekabeling.
- 10.2 Jij zal Vodafone alle informatie geven en medewerking verlenen die nodig is voor het leveren van de dienst(en).
- 10.3 Jij zal bij gebruik van de geleverde dienst(en) in ieder geval niet:
- de dienst(en) of netwerkaansluitingen, of daarop aangebrachte aanduidingen, waaronder mede begrepen typenummers, serienummers, logo's en/of andere markeringsmiddelen, wijzigen, verplaatsen of verwijderen;
  - misbruik maken van toegewezen toegangscode of deze aan derden verstrekken;
  - de uitvoering van de dienst(en) hinderen of verstoren;
  - schade toebrengen aan Vodafone of derden; of
  - handelen in strijd met toepasselijke wet- en regelgeving, onder andere door wet- of regelgeving betreffende im- en export te overtreden, inbreuk te maken op intellectuele eigendomsrechten van derden of strafbare feiten te plegen.
- 10.4 Jij bent zelf verantwoordelijk voor alles wat jij op de netwerkaansluitingen aansluit.
- 10.5 Als Vodafone redelijkerwijs daartoe gehouden is, mag zij informatie verwijderen, toegang tot informatie onmogelijk maken en/of levering van de dienst(en) aan jou staken.
- 10.6 Jij zal alle voorschriften of aanwijzingen van Vodafone opvolgen en de eventuele daaraan verbonden financiële gevolgen aanvaarden als het elektronisch communicatieverkeer nadelig wordt beïnvloed door jouw gebruik van de door Vodafone aan jou geleverde dienst(en) en/of beschikbaar gestelde producten.
- 10.7 Vodafone kan de dienst(en) meteen (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen als de in artikel 10.6 genoemde situatie zich voordoet en dit naar het oordeel van Vodafone noodzakelijk is.
- 10.8 Jij zal Vodafone onmiddellijk op de hoogte stellen als jij toegewezen toegangscode of pincode mist, verliest of wanneer deze van jou zijn gestolen. Jij doet dat schriftelijk, elektronisch of telefonisch.
- 10.9 Vodafone is en blijft eigenaar van door haar aan jou toegewezen of toegekende namen, adressen en codes, waaronder My Vodafone accountgegevens, klantcodes, gebruikersnamen, toegangscode, IP-adressen en e-mailadressen. Jij krijgt alleen het recht tot gebruik daarvan voor de duur van de overeenkomst tussen jou en Vodafone.
- 10.10 De eigenschappen van de door Vodafone geleverde diensten worden beïnvloed door verschillende factoren zoals apparatuur en betonnen muren. Vodafone staat daarom niet in voor de snelheid, beschikbaarheid, capaciteit of andere eigenschappen met betrekking tot de door haar geleverde diensten. Down- en uploadnelheden die Vodafone communiceert met betrekking tot de door haar geleverde internetdienst zijn slechts maximumsnelheden. Vodafone staat er niet voor in dat haar diensten altijd vrij van storingen zijn.
- 10.11 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.

- 10.12 Vodafone kan aan jou redelijke beperkingen stellen met betrekking tot gebruik van de door haar geleverde dienst(en), waaronder transmissie-snelheden en hoeveelheden dataverkeer. Meer informatie over deze beperkingen kan jij vinden in de fair use policy, zoals vermeld op [vodafone.nl](http://vodafone.nl)
- 10.13 Om het Vodafone netwerk goed te laten werken, past Vodafone netwerk management technieken toe, kijk in de Bijlage bij Algemene Voorwaarden Vodafone Thuis om te zien wat dit betekent.

#### Artikel 11 - Niet-nakoming van de overeenkomst

- 11.1 Als jij of Vodafone een verplichting uit de overeenkomst, waaronder deze algemene voorwaarden, niet nakomt, dan mag de wederpartij de nakoming van de daartegenover staande verplichting uitstellen (opschorten). Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting alleen toegestaan voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
- 11.2 Vodafone kan de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden en/of haar dienst(en) staken en/of opschorten als:
- jij de overeenkomst onder valse voorwendzelen bent aangegaan of hebt nagelaten juiste gegevens of wijzigingen daarvan door te geven aan Vodafone met het oogmerk te frauderen;
  - Vodafone annemelijk kan maken dat jij handelt in strijd met toepasselijke wet- of regelgeving, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt;
  - Vodafone annemelijk kan maken dat jij schade toebrengt aan een ander, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt;
  - Vodafone annemelijk kan maken dat jij niet aan de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen voldoet of zal voldoen, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt;
  - jij de door jou verschuldigde bedragen niet tijdig en in overeenstemming met artikel 9 betaalt;
  - niet overeenkomstig artikel 9.8 voldoende zekerheid stelt binnen de door Vodafone bepaalde termijn;
  - jij aangifte doet tot faillietverklaring, failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, verzoek om schuldsanering of onder curatele wordt gesteld. Dit is niet het geval als de curator of bewindvoerder kiest voor voortzetting van de overeenkomst en daarbij onverwijld voldoende zekerheid wordt gesteld overeenkomstig artikel 9.8. Als dit zich voordoet stel jij Vodafone hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. Vodafone mag in geval van heraansluiting heraansluitkosten bij jou in rekening brengen en wachten met heraansluiten tot jij deze kosten hebt betaald. Dit alles geldt voor iedere reden tot afsluiting die in de overeenkomst wordt genoemd. Jij blijft verplicht tot betaling van periodiek verschuldigde bedragen gedurende de periode waarin Vodafone de door haar aan jou geleverde dienst(en) staakt of opschort; of
  - Vodafone annemelijk kan maken dat er sprake is van excessief gebruik of (een redelijk vermoeden van) misbruik.
- 11.3 In afwijking van artikel 11.1 en 11.2 kan Vodafone haar verplichtingen tegenover jou niet opschorten, staken of de overeenkomst ontbinden, als de niet nakoming door jou erin bestaat dat jij het deel van een factuur niet betaalt waartegen jij in overeenstemming met artikel 9.5 bezwaar hebt gemaakt.
- 11.4 Vodafone kan jou eventueel kosten in rekening brengen als Vodafone jouw aansluiting (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk ontbindt en/of haar diensten staakt en/of opschort, de handelingskosten hiervoor bedragen €25.
- 11.5 Jij mag de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, als Vodafone een verplichting uit die overeenkomst, waaronder deze algemene voorwaarden, niet nakomt. Ontbinding is niet toegestaan wanneer de tekortkoming van Vodafone gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt. Voordat jij de overeenkomst ontbindt, stel jij Vodafone eerst schriftelijk of elektronisch in gebreke. Zie [vodafone.nl/klantenservice](http://vodafone.nl/klantenservice) voor de juiste contactgegevens. Jij geeft Vodafone een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen.
- 11.6 Tenzij jij en Vodafone uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, zijn de door Vodafone opgegeven termijnen streetermijnen en nooit fatale termijnen.

#### Artikel 12 - Overmacht

- 12.1 In geval van overmacht, vervalt de verplichting van Vodafone om de overeenkomst na te komen. Vodafone is dan geen schadevergoeding verschuldigd. Als Vodafone er voor kiest haar verplichting tot nakoming van de

overeenkomst op te schorten, geldt deze opschorting voor de duur van de overmacht.

- 12.2 Gevallen van overmacht zijn onder andere:
- tekortkomingen in de nakoming door Vodafone als gevolg van uitval van stroomvoorziening aan haar zijde of aan de zijde van haar toeleverancier;
  - tekortkomingen door toeleveranciers van Vodafone, het netwerk of de content van een derde;
  - technische redenen die aansluiting, levering of gebruik op de dienst(en) beletten; en
  - Vodafone om wat voor reden dan ook geen toegang meer heeft tot het netwerk van een derde of tot de verbinding die loopt vanaf de laatste verdeelkast van Vodafone tot aan jouw (woon)adres (local loop).
- In geval van overmacht spant Vodafone zich in om de overeenkomst op een andere wijze na te komen. Jij zal daartoe alle aanwijzingen van Vodafone opvolgen.
- 12.3 Vodafone kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden, als er langer dan 30 dagen sprake is van overmacht.

#### Artikel 13 - Aansprakelijkheid van Vodafone

- 13.1 Vodafone is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst uitsluitend aansprakelijk voor zover bepaald in de wet of in de overeenkomst. De hierna in artikel 13.2 genoemde beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Vodafone. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 13.2 De aansprakelijkheid van Vodafone is beperkt tot directe schade ontstaan door een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatig handelen/nalaten van Vodafone. Vodafone is niet aansprakelijk voor indirecte schade en gevolgschade. De volgende maximale vergoedingen gelden:
- per gebeurtenis maximaal tweemaal het door jou aan Vodafone verschuldigde jaarabonnement voor de desbetreffende aan jou geleverde dienst(en);
  - per jaar maximaal viermaal het door jou aan Vodafone verschuldigde jaarabonnement voor de desbetreffende aan jou geleverde dienst(en);
  - per gebeurtenis maximaal één miljoen Euro bij schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel;
  - per gebeurtenis maximaal vierhonderdvijftig-duizend Euro en per jaar maximaal twee miljoen Euro bij schade ten gevolge van beschadiging van jouw zaken.
- 13.3 Voor schadevergoeding geldt een drempelbedrag van €10. Wanneer de aan jou te vergoeden schade meer bedraagt dan €10, wordt de gehele schade (inclusief het drempelbedrag) vergoed.
- 13.4 Vodafone is voor het verrichten van informatie-diensten niet verder aansprakelijk dan voor zover dat uit de wet volgt (artikel 6:196c Burgerlijk Wetboek).
- 13.5 Vodafone is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:
- het missen van gegevens omdat de door Vodafone geleverde dienst niet door jou is ontvangen; of
  - gegevens die via het netwerk zijn getransporteerd.
- 13.6 Vodafone bedingt alle wettelijke en contractuele verweermiddelen, waaronder de aansprakelijkheidsbeperkingen en –uitsluitingen in de overeenkomst mede ten behoeve van haar toeleveranciers, onderaannemers en degenen voor wie Vodafone (kwantitatief) aansprakelijk is.

#### Artikel 14 - Jouw aansprakelijkheid

- 14.1 Jij bent in geval van een toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatig handelen/nalaten tegenover Vodafone aansprakelijk voor schade voor zover de wet dat bepaalt.
- 14.2 Onder schade als bedoeld in artikel 14.1 valt eveneens schade als gevolg van:
- een defect;
  - het verlies; of
  - een beschadiging
- van door Vodafone aan jou ter beschikking gestelde producten welke jij nodig hebt voor het afnemen van de dienst(en).
- 14.3 Jij vrijwaart Vodafone tegen en stelt Vodafone schadeloos voor aanspraken van derden. Jij doet dit onder andere voor aanspraken voor inbreuk op intellectuele eigendomsrechten en voor die op vergoeding van schade. Dit geldt voor zover deze aanspraken zijn gegrond op het gebruik dat van de dienst(en) is gemaakt en/of het de inhoud van de verzonden gegevens betreft. Daaronder valt handelen of nalaten in strijd met de artikelen 10.1, 10.3 en 15.1.

#### Artikel 15 - Intellectuele Eigendomsrechten

- 15.1 Jij mag zonder toestemming van de rechthebbende geen:

- a. merken, logo's en/of informatie op aan jou door Vodafone ter beschikking gestelde producten en/of informatie verwijderen, wijzigen, openbaar maken, verveelvoudigen, verspreiden of anderszins aan derden ter beschikking stellen; en/of
  - b. aanduidingen over Vodafone en/of haar toeleveranciers, het makerschap, de rechten, de rechthebbende, de herkomst of het vertrouwelijk karakter verwijderen van of wijzigen op aan jou door Vodafone ter beschikking gestelde producten en/of informatie.
- 15.2 Jij verkrijgt voor het gebruik van door Vodafone ter beschikking gestelde software en handleidingen een recht dat
- a. niet-exclusief;
  - b. niet-overdraagbaar; en
  - c. niet voor sublicentie vatbaar is.
- 15.3 Dit recht geldt tijdens de duur van de overeenkomst en alleen voor het normale gebruik van de door Vodafone geleverde dienst(en).
- 15.4 Als bij de dienst(en) software van een derde wordt verstrekt, sluit jij door gebruik te maken van die software met de betreffende derde een licentieovereenkomst.

#### Artikel 16 - Persoonsgegevens

- 16.1 Jij voorziet – op verzoek - Vodafone van jouw correcte persoonlijke gegevens (dit kunnen zijn: e-mail- en postadres, rekeningnummer en telefoonnummer). Jij stelt Vodafone tijdig op de hoogte van wijzigingen van de verstrekte gegevens op [vodafone.nl](http://vodafone.nl)
- 16.2 Vodafone verwerkt persoons-, verkeers- en locatiegegevens in het kader van de uitvoering van de overeenkomst. Dit doet Vodafone in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving. Vodafone verwerkt persoonsgegevens onder andere voor:
- a. marktonderzoek;
  - b. het verstrekken van productinformatie;
  - c. verkoopactiviteiten met betrekking tot de diensten en andere diensten van Vodafone; en/of
  - d. verkoopactiviteiten met betrekking tot diensten van derden die verband houden met de diensten.
- Een nadere omschrijving van de wijze en doeleinden van verwerking kan jij vinden in het privacy statement. Zie [vodafone.nl](http://vodafone.nl) voor de meest recente versie van het privacy statement.
- 16.3 Vodafone kan jouw persoonsgegevens op verzoek van een derde doorgeven aan deze derde. Dit kan Vodafone doen:
- a. voor zover nodig om een derde in staat te stellen de kredietwaardigheid van jou te beoordelen;
  - b. als zij op basis van een door haar uitgevoerd onderzoek redelijkerwijs vermoedt dat jij hinderlijke of kwaadwillige communicatie hebt gericht tegen deze derde;
  - c. als zij op basis van een door haar uitgevoerd onderzoek redelijkerwijs vermoedt dat jij inbreuk hebt gemaakt op rechten van deze derde, waaronder intellectuele eigendomsrechten van de derde;
  - d. als zij hiertoe op grond van wet- of regelgeving redelijkerwijs verplicht meent te zijn; en/of
  - e. als zij gebruik maakt van een dienst van die derde, voor zover nodig voor de verrichting van de dienst.
- 16.4 Jij hebt een wettelijk inzage-, correctie- en verzetsrecht met betrekking tot de verwerking van jouw persoonsgegevens.

#### Artikel 17 - Klachten

- 17.1 Jij meldt klachten over de uitvoering van de overeenkomst schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven bij Vodafone. Jij doet dit in elk geval binnen dertig dagen nadat jij de gebrekkige uitvoering van de door Vodafone of een door haar ingeschakelde derde aan jou geleverde dienst hebt ontdekt. Zie [vodafone.nl/klantenservice](http://vodafone.nl/klantenservice) voor de juiste contactgegevens. Vodafone zal passend en tijdig reageren op jouw klachten. Niet tijdig melden van de klachten kan tot gevolg hebben dat jij jouw rechten met betrekking tot de klachten verliest.

#### Artikel 18 - Overdracht

- 18.1 Jij mag niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Vodafone:
- a. de overeenkomst of de daaruit voortvloeiende rechten en/of verplichtingen overdragen aan of bezwaren ten gunste van een derde;
  - b. de rechten die voortvloeien uit deze overeenkomst aan een derde verhuren, verkopen of op een andere wijze aan een derde ter beschikking stellen; of
  - c. de verplichtingen die voortvloeien uit deze overeenkomst door een derde laten verrichten.
- 18.2 Als een derde of derden toch gebruik maken van de door Vodafone aan jou geleverde dienst(en), zijn alle daarmee verband houdende kosten voor jouw rekening. Dit geldt ook als de derde zonder jouw toestemming van deze

dienst(en) gebruik maakt.

- 18.3 Vodafone kan de rechten en verplichtingen die voor haar voortvloeien uit de overeenkomst door een derde laten uitoefenen respectievelijk verrichten.
- 18.4 Vodafone mag de overeenkomst of de voor Vodafone daaruit voortvloeiende verplichtingen aan een derde overdragen in verband met de overdracht van een onderneming waartoe zowel die verplichtingen als daartegenover bedongen rechten behoren. Als er geen sprake is van zo'n overgang, is Vodafone tegenover jou aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen door de derde.

#### Artikel 19 - Rechtskeuze

- 19.1 Op de overeenkomst, waar deze algemene voorwaarden deel van uitmaken, is Nederlands recht van toepassing.

#### Artikel 20 - Geschillenregeling

- 20.1 Als jij klachten of geschillen hebt over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst moet je je eerst tot Vodafone wenden. Klachten of geschillen kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op door Vodafone aan jou geleverde diensten of beschikbaar gestelde producten.
- 20.2 Vodafone zal proberen klachten binnen 30 dagen inhoudelijk te beantwoorden. Mocht Vodafone deze termijn niet kunnen halen, dan zal Vodafone jou meedelen wanneer Vodafone de klachten wel inhoudelijk zal hebben beantwoord.
- 20.3 Wanneer klachten of geschillen niet door de inhoudelijke reactie van Vodafone in onderling overleg kunnen worden opgelost, kan jij of Vodafone de geschillen aan de bevoegde rechter voorleggen.
- 20.4 Als jouw klachten of geschillen zien op de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot de door Vodafone geleverde telefoniedienst, kan jij, als jij een consument bent, er ook voor kiezen deze geschillen voor te leggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie in plaats van aan de bevoegde rechter. Zie [degeschillencommissie.nl](http://degeschillencommissie.nl) voor informatie over het aanhangig maken van geschillen bij deze geschillencommissie.
- 20.5 Jij of Vodafone kan het geschil voorleggen aan deze geschillencommissie binnen 30 dagen:
- a. na ontvangst van de inhoudelijke reactie van Vodafone; of
  - b. na het verstrijken van de datum waarop volgens het in artikel 20.2 bepaalde had moeten worden gereageerd.
- 20.6 Als jij als consument een geschil aanhangig maakt bij deze Geschillencommissie, is Vodafone aan deze keuze gebonden. Wanneer Vodafone een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, krijg jij vijf weken de tijd om schriftelijk aan te geven of jij daarmee akkoord gaat. Vodafone meldt jou daarbij schriftelijk dat Vodafone na deze vijf weken kan besluiten het geschil aan de rechter voor te leggen, als jij niet akkoord gaat.
- 20.7 De Geschillencommissie handelt bij het vaststellen van zijn bevoegdheid en de behandeling van geschillen in overeenstemming met zijn reglement. De Geschillencommissie geeft bindend advies. Het reglement wordt op verzoek aan jou toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 20.8 Als een partij het niet eens is met de uitspraak van de Geschillencommissie, kan hij de uitspraak van de Geschillencommissie voorleggen aan de bevoegde rechter. Dit moet binnen twee maanden na het verzenden van de uitspraak door de Geschillencommissie gebeuren.

#### Artikel 21 - Wijzigingen op de dienst bij of krachtens de wet

- 21.1 Vodafone en/of haar toeleveranciers mogen de overeenkomst en/of de dienstverlening veranderen, wanneer zij hiertoe verplicht zijn naar aanleiding van een:
- a. bij of krachtens wettelijke regeling vastgestelde maatregel;
  - b. relevante rechtelijke uitspraak;
  - c. besluit, beschikking of andersoortige beslissing van een toezichthouder.
- Jij hebt in dat geval niet de opzegmogelijkheid van artikel 7.

## Hoofdstuk 2: Aanvullende Voorwaarden

### A. Telefonie

Als de door Vodafone aan jou geleverde dienst tevens betrekking heeft op vaste telefonie, gelden voor deze telefoniedienst, in aanvulling op de voorwaarden opgenomen in Hoofdstuk 1, de voorwaarden opgenomen in dit Hoofdstuk 2 onder A.

#### Artikel 22 - Algemene bepalingen

- 22.1 Jij kan de door Vodafone geleverde telefoniedienst alleen afnemen samen met de door Vodafone geleverde internetdienst. De telefoniedienst maakt gebruik van dezelfde bandbreedte als de internetdienst. De beschikbaarheid en kwaliteit van het telefoongesprek kunnen beïnvloed worden door hetgeen met de internetdienst wordt gedaan en omgekeerd.
- 22.2 Met je Vodafone nummer kun je alarmnummers zoals 112 bellen, als je contact opneemt met 112 kan Vodafone verplicht zijn je locatie of postcode gebied mee te sturen.

#### Artikel 23 - Betaling

- 23.1 In aanvulling op artikel 9 geef jij Vodafone een machtiging om de kosten voor jouw gebruik van de telefoondienst, welke bovenop jouw abonnementskosten komen, via automatische incasso te innen.
- 23.2 In afwijking van artikel 9.1, factureert Vodafone de kosten voor jouw gebruik van de telefoondienst, welke bovenop jouw abonnementskosten komen, maandelijks achteraf.

#### Artikel 24 - Telefoonnummer

- 24.1 Voor het gebruik van de door Vodafone geleverde telefoniedienst geeft Vodafone aan jou een (of meerdere) telefoonnummer(s) in gebruik. Jouw gebruiksrecht is niet overdraagbaar en eindigt wanneer de overeenkomst eindigt, of als tijdig een verzoek om nummerbehoud overeenkomstig artikel 24.6 is geaccepteerd.
- 24.2 Het telefoonnummer dat Vodafone aan jou ter beschikking stelt is een geografisch nummer, waarvan het netnummer is gekoppeld aan jouw woonplaats. De telefoniedienst is uitsluitend bestemd voor gebruik op jouw (woon)adres en het is niet toegestaan gebruik te maken van de telefoniedienst op een ander (woon)adres.
- 24.3 Vodafone heeft het recht het aan jou toegewezen telefoonnummer te wijzigen:
- als jij niet langer voldoet aan de voorwaarden voor gebruik van het nummer (bijvoorbeeld omdat jij verhuist naar een (woon)adres in een ander netnummergebied);
  - als dat noodzakelijk is voor het functioneren van een of meer van de door Vodafone geleverde diensten of het netwerk van Vodafone; of
  - als Vodafone daartoe verplicht is op grond van toepasselijke wet- of regelgeving of een uitspraak van een rechter of toezichthouder.
- 24.4 Als jij in jouw aanvraag aangeeft de telefoniedienst te willen afnemen met gebruikmaking van een geografisch nummer dat jij al in gebruik hebt bij een andere telefonie-aanbieder, zal Vodafone indien technisch mogelijk haar medewerking verlenen aan de portering van het nummer naar Vodafone. Vodafone zal dit alleen doen als het (woon)adres waarop jij de telefoniedienst wil afnemen zich bevindt binnen het netnummergebied van het desbetreffende telefoonnummer.
- 24.5 Vodafone streeft ernaar de overgang van het telefoonnummer af te ronden binnen tien werkdagen of, als jij jouw verzoek tot nummerbehoud doet meer dan tien dagen voor de afloop van de overeenkomst met jouw oude telefonie-aanbieder, uiterlijk op de eerste werkdag na afloop van de overeenkomst van jou bij jouw oude telefonie-aanbieder. In afwachting van de overgang van het nummer kan Vodafone jou tijdelijk een ander telefoonnummer in gebruik geven.
- 24.6 Als jij bij beëindiging van de overeenkomst met Vodafone schriftelijk aan Vodafone meedeelt dat jij het aan jou in gebruik gegeven telefoonnummer wil gaan gebruiken bij een bepaalde andere telefonie-aanbieder, zal Vodafone indien technisch mogelijk er aan meewerken dat het nummer wordt overgedragen aan jouw nieuwe aanbieder. Jij dient jouw verzoek daartoe uiterlijk op de laatste dag van de overeenkomst aan Vodafone mee te delen. Vodafone verleent haar medewerking opdat de overgang van het telefoonnummer wordt gerealiseerd binnen tien dagen of, als jij jouw verzoek doet meer dan tien dagen voor het einde van de overeenkomst, uiterlijk op de eerste werkdag na afloop van de overeenkomst. De verantwoordelijkheid van Vodafone op grond van deze bepaling reikt niet verder dan waartoe de wet haar verplicht, of de laatste stand van techniek mogelijk maakt.

- 24.7 Het functioneren van de telefoniedienst is technisch afhankelijk van ongestoorde werking van de internetdienst en van de beschikbaarheid van elektriciteit op jouw locatie en op het netwerk. Jij begrijpt en aanvaardt dat jij niet kan bellen als de elektriciteit is uitgevallen, ook niet naar het alarmnummer 112. Vodafone is niet aansprakelijk voor enige daaruit voortvloeiende schade, ongeacht de rechtsgrond waarop aansprakelijkheid is gebaseerd.
- 24.8 Vodafone staat er niet voor in dat elk telefoonnummer aankiesbaar is middels de door haar geleverde telefoniedienst. Zij mag op haar website telefoonnummers of nummerreeksen publiceren die niet bereikbaar zijn met de telefoniedienst. Vodafone kan die lijst bovendien eenzijdig en zonder vooraankondiging wijzigen. De artikelen 7.1 en 7.2 van deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op een dergelijke wijziging, voor zover die niet leidt tot een significante beperking van de aankiesbaarheid van geografische nummers of mobiele (06) nummers.

### B. Televisie

Als de door Vodafone aan jou geleverde dienst tevens betrekking heeft op televisie, gelden voor deze televisiedienst, in aanvulling op de voorwaarden opgenomen in Hoofdstuk 1, de voorwaarden opgenomen in Hoofdstuk 2 onder B.

#### Artikel 25 - Algemene bepalingen

- 25.1 Jij kan de door Vodafone geleverde televisiedienst alleen afnemen samen met de door Vodafone geleverde internetdienst.
- 25.2 In afwijking van hetgeen geldt voor de internetdienst en de telefoniedienst, mag de door Vodafone geleverde televisiedienst niet gebruikt worden voor zakelijke doeleinden.
- 25.3 De door Vodafone aangeboden televisiedienst maakt gebruik van dezelfde bandbreedte als de internetdienst. De beschikbaarheid en kwaliteit van de televisiedienst kan beïnvloed worden door hetgeen met de internetdienst wordt gedaan en omgekeerd.
- 25.4 De door Vodafone geleverde televisiedienst bestaat standaard uit:
- een pakket van programmakanalen, waarin in ieder geval zijn opgenomen de hoofzenders van de Nederlandse publieke omroep als ook de zes meest bekeken Nederlandstalige commerciële zenders; en
  - interactieve diensten (waaronder video on demand) waarbij jij via een Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddisk recorder content kan bestellen en ontvangen.
- Daarnaast levert Vodafone tegen een aanvullende vergoeding een aantal extra programmakanalen.
- 25.5 Vodafone staat niet in voor de beschikbaarheid en volledigheid van programmeergegevens.

#### Artikel 26 - Aansluiting

- 26.1 Voor het plaatsen van kabels en ander materiaal tussen het modem en de door Vodafone aan jou beschikbaar gestelde Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder ben jij zelf verantwoordelijk.

#### Artikel 27 - Betaling

- 27.1 In aanvulling op artikel 9 geef jij Vodafone een machtiging om de verschuldigde kosten voor het bekijken van content via video on demand en andere interactieve pay per view diensten via automatische incasso te innen.
- 27.2 In afwijking van artikel 9.1, factureert Vodafone de kosten voor de bestelde content, aangeboden en geleverd via video on demand en andere interactieve pay per view diensten, maandelijks achteraf.
- 27.3 Vodafone kan jou ook een tussentijdse online factuur sturen voor het bedrag dat jij op dat moment open hebt staan voor video on demand of andere interactieve pay per view diensten bestelde content. Dit doet Vodafone wanneer het openstaande bedrag hoger is dan de door haar vastgestelde limiet.

#### Artikel 28 - Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder

- 28.1 Voor het afnemen van de door Vodafone geleverde televisiedienst heb jij, naast het bepaalde in artikel 5, een Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder nodig. Dit is een elektronisch apparaat dat over het netwerk doorgegeven signalen decodeert. Vodafone geeft jou één (1) Interactieve TV Box per geleverde televisiedienst kosteloos in bruikleen of tegen betaling een Interactieve TV Box met harddiskrecorder. Deze blijft eigendom van Vodafone.
- 28.2 Jij kan tegen vergoeding een extra Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder van Vodafone huren. Een extra Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder wordt beschikbaar gesteld voor de in de huurovereenkomst tussen jou en Vodafone overeengekomen termijn. Jij kan maximaal vier Interactieve TV



Boxen of Interactieve TV Box met harddiskrecorders per abonnement per huishouden tot jouw beschikking gesteld krijgen.

- 28.3 Wanneer jij meer dan een (1) Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder tegelijkertijd gebruikt, staat Vodafone niet in voor de kwaliteit van de door haar geleverde televisiedienst.
- 28.4 Ter verbetering van de functionaliteit en beveiliging van haar televisiedienst mag Vodafone (delen van) de programmatuur van de Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder op afstand:
- in stand houden;
  - wijzigen;
  - uitbreiden;
  - vervangen; of
  - verwijderen.
- 28.5 In geval van verlies, diefstal, door jezelf op eigen initiatief gedane wijziging(en), beschadiging of verduistering van de Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder stel jij Vodafone onmiddellijk op de hoogte. Vodafone neemt in dat geval maatregelen om misbruik van de Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder te voorkomen. Vodafone kan jou kosten voor de beschadigde, defecte of gestolen Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder in rekening brengen.

#### Artikel 29 - TV pakketten

- 29.1 Jij kan op [vodafone.nl](http://vodafone.nl) lezen welke programma's en pakketten Vodafone aanbiedt.
- 29.2 Vodafone kan de samenstelling van de door haar geleverde TV pakketten wijzigen. Wijzigen kan onder meer het vergroten of het verkleinen van het pakket inhouden. Als Vodafone het aantal zenders in het pakket met meer dan 5% terugbrengt, stelt Vodafone jou hiervan een maand voorafgaand aan de wijziging op de hoogte. Jij kan de overeenkomst in dat geval kosteloos opzeggen in overeenstemming met artikel 7.2. Voor overige wijzigingen geldt de opzegmogelijkheid van artikel 7 niet.

#### Artikel 30 - Interactieve diensten

- 30.1 Als abonnee op de televisiedienst heb jij toegang tot interactieve diensten zoals Video on Demand. Om gebruik te kunnen maken van video on demand, betaalde interactieve kanalen en overige interactieve pay per view diensten heb jij pincodes nodig. Deze pincodes worden door Vodafone aan jou verstrekt.
- 30.2 Vodafone kan het aanbod van interactieve diensten wijzigen, vergroten en/of verkleinen.
- 30.3 Vodafone is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van de programma's of andere content geleverd via de televisiedienst of voor enig nadeel voortvloeiend uit het bekijken van programma's of andere content geleverd via haar televisiedienst, waaronder Video on Demand en andere interactieve diensten.

#### Artikel 31 - Intellectuele Eigendomsrechten

- 31.1 Vodafone en haar toeleveranciers hebben de intellectuele eigendomsrechten op de Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder, de daarop geplaatste programmatuur, de content, programmasignalen en andere aan jou beschikbaar gestelde informatie en materialen. In aanvulling op artikel 15, mag jij de ter beschikking gestelde content en geleverde programmasignalen niet openbaar maken, namaken, wijzigen of vervaelvoudigen zonder toestemming van de rechthebbende, anders dan voor zover de wet jou dat expliciet toelaat.
- 31.2 In aanvulling op artikel 15 heb jij voor de duur van de overeenkomst een
- niet- exclusief;
  - niet- overdraagbaar; en
  - niet voor sub-licentie vatbaar recht op het gebruik van content.

## Bijlage bij de Algemene Voorwaarden voor Vodafone Vast en Vodafone Thuis, Internet, Bellen & TV Vodafone Libertel B.V.

### Kosten en beperkingen bij abonnementen voor vaste telefonie

#### Bellen Basis

We rekenen af per seconde, de eerste minuut betaal je wel helemaal. Starttarief is €0,10. Bellen naar vaste nummers (en mobiele nummers) in Nederland kost €0,08 per minuut.

#### Bellen Extra

Met dit abonnement kun je zorgeloos bellen naar vaste nummers in Nederland. Dit gebruik moet redelijk zijn en misbruik is niet toegestaan. Indien dit niet het geval is, of er is sprake van misbruik, behoudt Vodafone zich het recht voor om de dienst af te sluiten.

Voor bellen buiten de bundel rekenen we af per seconde. Starttarief is €0,10. Voor bellen naar mobiele nummers in Nederland zijn de kosten €0,08 per minuut.

#### Bellen Plus

Met dit abonnement kun je zorgeloos bellen naar nummers binnen de bundel (gratis bellen naar vaste én mobiele nummers in Nederland). Dit gebruik moet redelijk zijn en misbruik is niet toegestaan. Indien dit niet het geval is, of er is sprake van misbruik, behoudt Vodafone zich het recht voor om de dienst af te sluiten.

Voor bellen buiten de bundel rekenen we af per seconde. Starttarief is €0,10 en kosten zijn €0,08 per minuut.

### Alle Telefonie abonnementen

Maandlijks geldt er een maximaal van €200 aan gebruikskosten. Vodafone stuurt je een waarschuwing indien 80% van dit maximum is bereikt. Bij overschrijding van dit maximum wordt je Telefonie abonnement voor het resterende deel van de maand afgesloten. Je blijft dan wel bereikbaar voor binnenkomende gesprekken en het blijft mogelijk om alarm diensten te bellen. Voor een overzicht van alle tarieven verwijzen we je naar de tarieven folder van Vodafone. Deze is te vinden op [Vodafone.nl/tarieven](http://Vodafone.nl/tarieven)

### Betaalwijze

#### Betaalwijze abonnementen

Je kunt het abonnement betalen door middel van automatische incasso.

### Beveiliging van ons netwerk

Vodafone vindt de veiligheid van haar eigendommen, zoals het netwerk, winkels, IT systemen, data en kantoor- gebouwen 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.

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 een bedreiging wordt gesignaleerd, met gebruik van netwerk management zie hiervoor ook de informatie over netwerkmanagement in deze bijlage, 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 onderdelen van de dienstverlening (bijvoorbeeld een website) buiten gebruik stellen.

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. Wanneer er 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.

Wanneer je meer wilt weten over de wijze waarop we omgaan met jouw gegevens ga dan naar [Vodafone.nl/privacy](http://Vodafone.nl/privacy)

### **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 in dat geval alleen blokkeren als je je rekeningen niet op tijd betaalt. Wel kunnen er Fair Use Policies gelden voor specifieke diensten, die vind je altijd terug in de informatie en voorwaarden over deze dienst.

### **Bescherming van jou en het netwerk**

Vodafone gebruikt op het e-mailplatform filters en checks om computervirussen, malware (bestandjes die schade kunnen toebrengen) en spam (ongevraagde e-mails) tegen te gaan. Als Vodafone hier niets tegen doet, kun je slachtoffer worden 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.

Daarnaast heeft Vodafone aan de randen van het telecomnetwerk zogenaamde "windows systeempoorten" dichtgezet om te voorkomen dat deze poorten kunnen worden misbruikt door aanvallen van buitenaf. Ook dit wordt gedaan om jou en ons netwerk te beschermen, je merkt hier verder niets van.

Vodafone houdt zich het recht voor om tijdelijk specifiek afgenomen diensten stop te zetten indien de dienstverlening wordt geschaad, bijvoorbeeld wanneer er apparatuur op ons netwerk actief is wat daar niet voor geschikt is.

### **Voorkomen dat het netwerk volloopt (congestie)**

Vodafone houdt steeds in de gaten dat overall in het netwerk voldoende capaciteit beschikbaar is. Wij houden bij waar in de toekomst te weinig capaciteit dreigt te ontstaan en breiden dan netwerkcapaciteit uit. We doen ons best dat je altijd optimaal gebruik kunt maken van je internetverbinding, telefoon en televisie.

### **Een goede gebruikservaring**

Door netwerkmanagement kunnen we bepaalde toepassingen herkennen en deze vervolgens op de beste manier door het netwerk sturen. Hiermee zorgt Vodafone ervoor dat de kwaliteit van diensten zoals Interactieve TV en Telefonie geborgd blijft. Wanneer je gebruik maakt van door Vodafone geleverde en gecertificeerde netwerkapparatuur, kun je een goede gebruikerservaring beleven. Indien Vodafone constateert dat je gebruik maakt van apparatuur welke niet door Vodafone is geleverd, kan Vodafone de dienst voor jou (tijdelijk) blokkeren of uiteindelijk je overeenkomst beëindigen. Deze apparatuur zou mogelijk schade aan ons netwerk kunnen veroorzaken en dat is niet toegestaan.

### **Klantenservice**

Heb je nog vragen? Je kunt ons bereiken op 0900 – 717 1000. Wij staan op maandag t/m vrijdag van 9.00 uur tot 21.00 uur en op zaterdag van 10.00 uur tot 17.00 uur voor je klaar. Dit kost € 0,45 per gesprek. Op My Vodafone kun je online ook veel antwoorden op veel gestelde vragen vinden.