



# ALGEMENE VOORWAARDEN T-MOBILE NETHERLANDS B.V. ABONNEE CONSUMENT

Om te zorgen dat je precies weet wat je van ons mag verwachten en weet wat wij van jou mogen verwachten, staan hieronder onze Algemene Voorwaarden Abonnee Consument op een rij. Deze zijn van toepassing op alle mobiele producten en diensten die je bij T-Mobile Netherlands B.V. gevestigd aan de Waldorpstraat 60 te Den Haag (hierna: "T-Mobile") afneemt.

## Netwerk, producten en diensten

1. T-Mobile heeft jouw Abonnement zorgvuldig opgesteld. Jouw Abonnement bestaat uit:
  - de door T-Mobile te leveren diensten;
  - eventuele aanvullende diensten en bijbehorende voorwaarden;
  - het contractsformulier;
  - het tarievenoverzicht; en
  - de Algemene Voorwaarden Abonnee Consument.
2. T-Mobile gaat zorgvuldig om met jouw persoonsgegevens en houdt zich aan de wettelijke regels. Meer informatie over het gebruik en bewaren van jouw persoonsgegevens vind je op onze website [www.t-mobile.nl](http://www.t-mobile.nl) in het privacy statement.
3. Wij doen ons best om te zorgen dat je gebruik kunt maken van de door ons geleverde en/of nog te leveren (aanvullende) diensten op grond van je overeenkomst voor mobiele telefonie (hierna: "Abonnement").  
Ons netwerk werkt door verspreiding van radiosignalen. De radiosignalen worden soms verstoord door invloeden van buiten af. Wij kunnen daarom niet instaan voor een volledige beschikbaarheid van ons netwerk. Het kan ook gebeuren dat je tijdelijk door onderhoud of storingen weinig of helemaal geen bereik hebt. We doen dan uiteraard ons best om dit dan zo snel mogelijk op te lossen.
4. We hopen natuurlijk dat het niet zal gebeuren, maar als een netwerkstoring 12 uur of langer duurt, kun je een beroep doen op onze (wettelijke) compensatieregeling. In geval van een storing vind je hierover, en over het eventueel van toepassing zijn van de compensatieregeling, meer informatie op onze website [www.t-mobile.nl](http://www.t-mobile.nl)
5. Je bent zelf verantwoordelijk voor alle kosten die met jouw Abonnement worden gemaakt. Is je apparaat met simkaart gestolen of vermoed je misbruik, meld het ons zo snel mogelijk! Wij blokkeren dan je simkaart. Tot aan het moment van de melding blijf je namelijk zelf verantwoordelijk voor de gebruikskosten. De blokkering heeft geen invloed op de minimale looptijd van je Abonnement en je vaste maandelijkse abonnementskosten.
6. Je ontvangt een simkaart van ons waarmee je gebruik kunt maken van ons netwerk. Deze simkaart blijft eigendom van T-Mobile. Je mag de simkaart alleen gebruiken in combinatie met een CE-gecertificeerd apparaat. Je mag geen wijzigingen op de simkaart aanbrengen of deze gebruiken in combinatie met een simbox.

## Looptijd

7. Je Abonnement heeft een minimale looptijd. Deze vind je terug op het contractsformulier.  
Als je je Abonnement wilt opzeggen kan de opzegging pas ingaan op een datum gelegen op- of na het verstrijken van de minimale looptijd. Na de minimale looptijd wordt je Abonnement omgezet in een Abonnement voor onbepaalde tijd. Je Abonnement is dan elk moment opzegbaar. De opzegtermijn is altijd een maand.
8. T-Mobile heeft het recht jouw Abonnement of onderdelen daarvan eenzijdig te wijzigen als we dit nodig vinden voor onze bedrijfsvoering. Wij kunnen bijvoorbeeld van mening zijn dat bepaalde abonnementsvormen niet meer passen bij de ontwikkelingen in de markt en techniek en/of onevenredig veel capaciteit van onze systemen vergen. Als de wijziging voor jou niet voordelig is zullen we je tijdig informeren en de mogelijkheid bieden om je Abonnement op te zeggen. De mogelijkheid om op te zeggen geldt niet als de wijziging een gevolg is van een door de overheid vastgestelde regeling.

## Factuur en betaling

9. Je gaat er mee akkoord dat wij je factuur maandelijks digitaal aan jou ter beschikking stellen in My T-Mobile. Je factuur is gebaseerd op het toepasselijke tarievenoverzicht, je daadwerkelijke gebruik van het Abonnement, eventuele aanvullende diensten of diensten als genoemd in artikel 12.
10. Het factuurbedrag zal binnen 8 dagen na factuurdatum van het door jou opgegeven rekeningnummer worden afgeschreven door T-Mobile. Wanneer je niet voor automatische incasso hebt gekozen, zorg je dat het factuurbedrag binnen 10 dagen na factuurdatum op de rekening van T-Mobile is bijgeschreven.
11. Je zult begrijpen dat wij onze diensten alleen kunnen aanbieden als jij op tijd je betalingsverplichtingen nakomt. Bij niet tijdige betaling behouden wij ons al onze wettelijke rechten voor. Zo kunnen wij bijvoorbeeld de levering van onze diensten opschorten, buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen en de vordering overdragen aan een incassobureau.
12. Als je diensten van derde partijen afneemt door bijvoorbeeld applicaties te downloaden of gebruik te maken van sms-diensten, is T-Mobile gerechtigd de kosten die je hierbij eventueel maakt namens de derde partij bij jou te incasseren. Deze kosten vind je terug op je factuur onder gebruikskosten.
13. Heb je vragen over een factuur? Neem dan zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen zes maanden na de factuurdatum, contact met ons op. De gebruiksgegevens voor het maken van een factuur bewaren wij namelijk niet langer dan zes maanden.
14. T-Mobile is gerechtigd om ieder jaar in januari het maandbedrag van je Abonnement aan te passen als gevolg van inflatie. Deze aanpassing wordt gebaseerd op de stijging van het Consumenten-prijsindexcijfer van het CBS over het voorafgaande jaar van 1 juli tot en met 30 juni. T-Mobile voert geen inflatiecorrectie door als er drie maanden of minder van je Abonnement verstreken zijn.

## Aansprakelijkheid

15. Om onze diensten betaalbaar te houden en onze bedrijfscontinuïteit te waarborgen is de aansprakelijkheid van T-Mobile met uitzondering van het bepaalde in artikel 4, uitgesloten, tenzij T-Mobile toerekenbaar is tekortgeschoten. In geen geval zal de aansprakelijkheid van T-Mobile tegenover jou hoger zijn dan EUR 500 per gebeurtenis. Zijn er als gevolg van de gebeurtenis meerdere benadeelde T-Mobile klanten dan is T-Mobile voor alle benadeelde T-Mobile klanten tezamen maximaal aansprakelijk voor een bedrag van EUR 225.000. Je zult je geleden schade moeten aantonen en binnen 1 jaar na de schadeveroorzakende gebeurtenis aan T-Mobile kenbaar moeten maken. T-Mobile is niet aansprakelijk voor immateriële schade of gevolgschade zoals gederfde winst of misgelopen opdrachten.

## Overig

16. Je bent er verantwoordelijk voor dat de gegevens die je bij het afsluiten van het Abonnement aan ons hebt verstrekt correct zijn. Als je verhuist of een ander e-mailadres krijgt, zal je dat tijdig aan ons doorgeven zodat wij over de juiste gegevens beschikken om je per post of mail te bereiken.

## Veel plezier met je nieuwe Abonnement!

Heb je nog een vraag of een klacht? Neem contact met ons op. T-Mobile zoekt graag samen met jou naar een oplossing. Mochten we er samen niet uitkomen, dan kun je jouw klacht voor een bindende uitspraak voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie. Dit kun je doen tot twaalf maanden na het ontstaan van jouw klacht bij T-Mobile. Op onze website vind je meer informatie en de antwoorden op veel gestelde vragen. Je kunt voor meer informatie natuurlijk ook bellen met onze klantenservice 06 2400-1200.