



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 producten en mobiele diensten die je bij T-Mobile Netherlands B.V. gevestigd aan de Waldorpstraat 60 te Den Haag, 2521 CC, KvK nr 33265679 (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 contractformulier;
 - 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 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 buitenaf. 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. Indien je met jouw toestel nog kunt bellen kun je altijd bellen naar het alarmnummer 112, waardoor er automatisch informatie over jouw locatie wordt doorgestuurd naar de noodhulpdienst. Wel is het mogelijk dat de besturingssoftware op jouw toestel het versturen van gedetailleerde real-time informatie over je locatie niet (meer) ondersteunt.
5. 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
6. 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.
7. T-Mobile beschermt haar diensten en netwerken zo goed mogelijk door naar internationale standaarden continuïteits- en veiligheidsmanagement toe te passen met inachtneming van de geldende wetgeving. Persoonsgegevens worden beveiligd zoals beschreven in het privacy statement dat kan worden gelezen op t-mobile.nl/privacy. Wij nemen gepaste maatregelen bij beveiligingsinbreuken (bijvoorbeeld software-beveiligingsupdates op door ons beheerde eindgebruikersapparatuur voor vast internet of andere apparatuur in ons netwerk) en informeren je wat je zelf kan doen om zo veilig mogelijk te internetten op www.t-mobile.nl.
8. Je hebt op grond van de wet recht op een deugdelijk product. Daarnaast kan je gedurende een periode van twee jaar gerekend vanaf de aankoopdatum aanspraak maken op garantie in combinatie met je afleverfactuur of een ander bewijs van aanschaf of betaling. Op reparaties zijn de T-Mobile Reparatievoorwaarden zoals vermeld op www.t-mobile.nl van toepassing. De producent van het product voorziet jou van (beveiligings) updates. De producent zorgt tevens voor meldingen wanneer deze updates geïnstalleerd moeten worden en bijbehorende uitleg. Je bent zelf verantwoordelijk voor installatie van de updates. T-Mobile is niet verantwoordelijk wanneer het product dan wel haar dienst niet of gebrekkig functioneert, omdat de updates niet zijn geïnstalleerd

9. 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

10. Je Abonnement heeft een minimale looptijd. Deze vind je terug op het contractformulier. 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.
11. 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

12. Je gaat ermee 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.
13. 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.
14. 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, eenmalig de heraansluitkosten zoals gespecificeerd in het tarievenoverzicht in rekening brengen na administratieve afsluiting en de vordering overdragen aan een incassobureau.
15. 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.
16. 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.
17. T-Mobile is gerechtigd om ieder jaar in januari haar tarieven aan te passen als gevolg van inflatie. Deze aanpassing wordt gebaseerd op de jaarmutatie CPI (Consumenten-prijsindexcijfer) van het CBS in de maand juni van het voorafgaande jaar. T-Mobile voert geen inflatiecorrectie door als er drie maanden of minder van je Abonnement verstreken zijn.

Aansprakelijkheid

18. 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.

Gedragscodes

19. T-Mobile heeft zich aangesloten bij verschillende gedragscodes. T-Mobile is aangesloten bij de GedragscodeTransparantie Internetsnelheden, de Code voor Telemarketing 2020 (CTM), de Gedragscode Transparantie Mobiel Datagebruik en de Gedragscode voor Betaalde SMS- en Mobiel Internet Diensten.

Overig

20. 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. Je dient klachten ten aanzien van direct waarneembare gebreken aan de producten en (aanvullende) diensten binnen 2 maanden na ontdekking van het gebrek bij T-Mobile te melden. T-Mobile zal binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval laten we je weten wanneer je de inhoudelijke reactie van ons kunt verwachten.

- Pas als we er samen niet uitkomen, kun je jouw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie via **www.degeschillencommissie.nl**.
- Een alternatieve manier voor het indienen van een klacht het ODR platform, bereikbaar via **<https://ec.europa.eu/consumers/odr>**.
- Ook kun je je wenden tot de civiele rechter.

Op onze website vind je meer informatie en de antwoorden op veelgestelde vragen. Je kunt voor meer informatie natuurlijk ook bellen met onze klantenservice via **06 2400-1200** of kijk voor de andere contactmogelijkheden op **<https://www.t-mobile.nl/klantenservice>**.”