

## Algemene Voorwaarden Telfort ingangsdatum: 1 januari 2012 voor abonnement (consument) (hierna: 'Algemene Voorwaarden')

### WAT BETEKENT HET?

In deze Algemene Voorwaarden betekent:

#### 'AANSLUITING'

de mogelijkheid gebruik te maken van de Dienst met mobiele Apparatuur die daarvoor geschikt is.

#### 'AANVULLENDE DIENST'

een door Telfort geboden bijzondere telecommunicatiefaciliteit, die betrekking kan hebben op onder meer de routing, verbindingsofbouw, opslag of bewerking van gegevens en die als aanvulling wordt afgesloten op de Dienst.

#### 'AANVULLENDE VOORWAARDEN'

de voorwaarden voor een specifieke Dienst. Deze gelden in aanvulling op deze Algemene Voorwaarden.

#### 'APPARATUUR'

elk apparaat inclusief de bijbehorende software of documentatie, dat wordt gebruikt door of vanwege de Contractant. Hieronder valt niet apparatuur en programmatuur die is geplaatst door Telfort om de Dienst te kunnen leveren.

#### 'CONTENTDIENSTEN'

een door Telfort of een derde geboden dienst waarbij de Contractant met behulp van een (Aanvullende) Dienst informatie, tekst-, geluids- en/of beeldbestanden, applicaties, software en dergelijke kan ontvangen, inzien, gebruiken, delen of verspreiden, alsmede combinaties van het voorgaande, zoals SMS- of MMS-inhoudsdiensten, mobiele internetdiensten of 0800/090x-diensten.

#### 'CONTRACTANT'

de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Telfort een overeenkomst tot levering van de Dienst aangaat.

#### 'DIENST'

een door Telfort geleverde mobiele telecommunicatiedienst zoals vastgelegd in de Overeenkomst. Deze dienst betreft het directe transport van spraak en data van mobiele gebruikers van en naar aansluitpunten op het mobiele netwerk of naar aansluitpunten op het vaste telefoonnetwerk.

#### 'NETWERK'

de infrastructuur waarmee Telfort mobiele telecommunicatie mogelijk maakt.

#### 'OVEREENKOMST'

de overeenkomst tussen Telfort en de Contractant waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

#### 'SIMKAART'

SIM staat voor Subscriber Identity Module. Een Simkaart is een chipkaart die door plaatsing in de Apparatuur de Contractant de mogelijkheid biedt gebruik te maken van de Aansluiting.

#### 'TELFORT'

KPN B.V., gevestigd in Den Haag aan het Maanplein 55, 2516CK.

#### 'WEDERVERKOPER'

de rechtspersoon die heeft bemiddeld bij het tot stand komen van de Overeenkomst.

### 1. ALGEMENE AFSPRAKEN

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor alle Diensten waarop Telfort ze van toepassing heeft verklaard. Voor een Dienst kunnen Aanvullende Voorwaarden gelden. Deze Voorwaarden staan in een bijlage bij de Overeenkomst, de handleiding of zijn ergens anders vermeld. Als de Aanvullende Voorwaarden in strijd zijn met de Algemene Voorwaarden, gaan de Aanvullende Voorwaarden voor.
- 1.2. Als Telfort akkoord gaat met het leveren van de extra of Aanvullende Diensten die de Contractant wenst, zijn de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden ook van toepassing op deze extra of Aanvullende Diensten.
- 1.3. Telfort mag de Algemene Voorwaarden of de (Aanvullende) voorwaarden en de tarieven wijzigen. Deze wijzigingen gaan vier weken na de bekendmaking in, of op een latere datum die Telfort op de bekendmaking vermeldt. Als de Contractant een voor hem nadelige wijziging niet accepteert, kan hij de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe voorwaarden ingaan. De opzegging dient voor de ingangsdatum van de wijziging door Telfort te zijn ontvangen.

### 2. BEGIN, DUUR EN EINDE VAN DE OVEREENKOMST

- 2.1. Er is sprake van een Overeenkomst als Telfort een of meer Aansluitingen in werking stelt. Dat gebeurt pas als Telfort beschikt over een volledig ingevulde en ondertekende Overeenkomst en een kopie van het benodigde identiteitsbewijs. Contractant is niet gerechtigd een postbusnummer als adres op te geven. Ook een kopie van het laatste bankafschrift is vereist dan wel een vergelijkbaar document dat door Telfort uitdrukkelijk is geaccepteerd. Bovendien moet de in artikel 2.5 bedoelde risicoanalyse een positieve uitkomst opleveren.
- 2.2. De Overeenkomst heeft een minimumduur zoals aangegeven op de Overeenkomst. Na afloop van deze periode wordt de Overeenkomst stilzwijgend voor onbepaalde tijd verlengd, tenzij de Contractant heeft opgezegd, waarbij hij de opzegtermijn in artikel 2.3 in acht heeft genomen.
- 2.3. De Contractant kan de Overeenkomst schriftelijk, telefonisch of elektronisch opzeggen op de wijze die Telfort op haar website bekend maakt, met een opzegtermijn van één (1) maand. Beëindiging tijdens de minimumduur is niet mogelijk tenzij in de wet, deze Overeenkomst of anderszins door Telfort uitdrukkelijk anders wordt bepaald.
- 2.4. Als de Contractant niet voldoet aan wat er in de Overeenkomst is bepaald of als anderszins van Telfort redelijkerwijze niet verwacht kan worden de overeenkomst te handhaven, dan kan Telfort de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van één (1) maand of eerder indien naar omstandigheden redelijk waarbij Contractant de abonnementskosten voor de maanden vanaf de beëindigingsdatum tot het einde van de minimale periode aan Telfort verschuldigd is.
- 2.5. Telfort mag een risicoanalyse uitvoeren. Als Telfort van mening is dat de uitkomst niet voldoet aan haar eisen, wordt de Aansluiting niet in werking gesteld. De uitkomst van de risicoanalyse kan ook leiden tot beperkingen aan het gebruik van de Dienst.
- 2.6. Telfort kan de verplichtingen uit deze Overeenkomst op een derde doen overgaan indien de overgang plaatsvindt in verband met de overdracht van Telfort.
- 2.7. Een consument mag maximaal drie (3) Aansluitingen van Telfort afsluiten tenzij Telfort uitdrukkelijk schriftelijk anders heeft bepaald.
- 2.8. Telfort brengt aansluitkosten in rekening.
- 2.9. Als de Contractant een Overeenkomst op afstand tot het verrichten van diensten met Telfort sluit of als de Contractant een koop op afstand met Telfort sluit (bijvoorbeeld via de website van Telfort), heeft Contractant het recht de Overeenkomst te ontbinden binnen zeven werkdagen na totstandkoming daarvan dan wel - in geval van koop op afstand - na ontvangst. Dit ontbindingsrecht bestaat niet als Contractant er mee heeft ingestemd dat Telfort begint met het leveren van de Diensten. In geval van ontbinding moet de Apparatuur onbeschadigd, met alle toebehoren en in de originele verpakking naar Telfort worden teruggestuurd. De kosten voor het terugzenden komen voor rekening van Contractant. Dit ontbindingsrecht geldt niet als de Contractant handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 2.10. Verlenging of vernieuwing, uitbreiding van de Overeenkomst of wijziging van de bel-, sms- of mobiel internetbundel is met inachtneming van artikel 14 uitsluitend mogelijk indien Contractant alle openstaande facturen heeft voldaan.
- 2.11. Resterende belminuten, MB's, (sms) berichten of andere tegoeden van (Aanvullende) Diensten zijn niet inwisselbaar tegen contanten of op andere wijze inwisselbaar bij Telfort of bij derden. Indien Contractant de Overeenkomst beëindigt, vernieuwt, verlengt of omzet naar een ander abonnement of (prepay) Aansluiting vervallen kortingen, resterende belminuten, MB's, (sms) berichten of andere tegoeden van (Aanvullende) Diensten.
- 2.12. Binnen de looptijd van de Overeenkomst kan de Contractant het abonnement niet omzetten naar een ander abonnement of een prepay-Aansluiting, tenzij Telfort schriftelijk toestemming geeft. Indien het abonnement wordt omgezet naar een ander abonnement, naar een andere bundel, prepay-Aansluiting of wordt verlengd of vernieuwd, vervallen alle kortingen, eventuele resterende belminuten, sms- berichten en/of MB's.

### 3. SIMKAART

- 3.1. De Simkaart blijft eigendom van Telfort. De Contractant moet zorgvuldig met de Simkaart omgaan en deze zo goed mogelijk beschermen tegen onbevoegd gebruik, beschadiging en diefstal.
- 3.2. Bij verlies of diefstal van de Simkaart (en de eventueel bijbehorende handset) brengt de Contractant Telfort onmiddellijk op de hoogte. De Contractant is de vergoedingen voor gebruik verschuldigd tot aan het moment waarop de blokkering plaatsvindt.
- 3.3. Alle kosten die verband houden met blokkering, afsluiting en heraanluiting op het Netwerk zijn voor rekening van de Contractant.
- 3.4. Als er sprake is van misbruik van een Simkaart, mag Telfort de Aansluiting zonder voorafgaande waarschuwing stopzetten.

## 4. VERANDERINGEN AAN DE DIENST OF HET NETWERK

- 4.1. De technische eigenschappen van de Dienst en/ of van het Netwerk kunnen door Telfort gewijzigd worden en Telfort is tevens gerechtigd om (een deel van) de Dienst of Aanvullende Dienst te verwisselen door een vervangende dienst. Telfort zal daarbij de Dienst niet zonder dringende reden tijdelijk beperken of stopzetten.
- 4.2. Bij beëindiging, intrekking of wijziging van de vergunning die nodig is voor de aanleg, het beheer en de exploitatie van het Netwerk, als het om operationele, technische of bedrijfs-economische redenen noodzakelijk of gewenst is, of als er met betrekking tot Telfort een fusie, splitsing of overname plaatsvindt, mag Telfort de (Aanvullende) Dienst beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.
- 4.3. Voor het onderhoud of de instandhouding kan Telfort tijdelijk (een deel van) het Netwerk buiten gebruik stellen. Telfort zal een eventuele onderbreking van de Dienst tijdig bekendmaken, tenzij het gaat om zulke korte of beperkte onderbrekingen dat het niet redelijk is om een algemene of bijzondere bekendmaking van Telfort te verlangen.
- 4.4. De Contractant is verplicht de gegevens te leveren die nodig zijn voor de instandhouding van de Aansluiting(en). Bij een storing in het functioneren van de Aansluiting(en) moet de Contractant deze storing zo spoedig mogelijk aan Telfort melden.

## 5. GEBUIK VAN DE DIENST

- 5.1. De Contractant is verantwoordelijk voor het gebruik van zijn Aansluiting, ongeacht wie ervan gebruik maakt en ongeacht of de gebruiker toestemming heeft van de Contractant. Alle gebruikskosten zijn, met in acht neming van artikel 6, voor rekening van de Contractant.
- 5.2. Als het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van de Aansluiting(en), moet Contractant de aanwijzingen van Telfort volgen en eventuele kosten die Telfort moet maken komen voor rekening van de Contractant. Als Telfort dit noodzakelijk acht, kunnen de Aansluiting(en) buiten gebruik worden gesteld.
- 5.3. Telfort kan de roaming in andere landen wijzigen. De Contractant kan gebruik maken van het aangegeven mobiele netwerk. Daarbij gelden de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften van het betreffende land en/ of netwerk aanbieders. Voor internationale gesprekken en dataverkeer gelden internationale tarieven. Telfort kan bepalen dat Contractant niet naar: 090x nummers; naar andere nummers waarvoor een toeslag verschuldigd is; en als Contractant in het buitenland is, naar andere buitenlandse landen bellen tenzij 35 dagen zijn verstreken sinds de ontvangst door Telfort van betaling van de eerste factuur. Voor de beschikbaarheid en de tarieven van Diensten in het buitenland dient men de website of klantenservice van Telfort te raadplegen.
- 5.4. Bij mobiele telecommunicatiediensten kan de kwaliteit van de verbindingen variëren. De verschillen houden verband met onder meer de gebruikte mobiele Apparatuur, de radiodekking van het Netwerk, lokale fysieke obstakels (zoals gebouwen, liften, tunnels), atmosferische omstandigheden en/of gebreken in netwerken waarmee het Netwerk is verbonden.
- 5.5. De Contractant mag de Dienst niet (laten) gebruiken om anderen (telefonisch) lastig te vallen, te bedreigen of op andere wijze inbreuk te maken op hun privacy.
- 5.6. Telfort mag verkeer naar en in bepaalde landen uitsluiten.
- 5.7. Wijzigingen in (adres)gegevens en rekeningnummer(s) moet de Contractant tijdig schriftelijk aan Telfort doorgeven. Telfort accepteert geen (adres)gegevens of rekeningnummer(s) buiten Nederland.
- 5.8. Een simlock mag alleen door Telfort worden verwijderd. Telfort kan hiervoor een vergoeding verlangen.
- 5.9. De Contractant draagt zorg voor de Apparatuur en is verantwoordelijk voor de geschiktheid van de Apparatuur voor de door Contractant gewenste doeleinden. Contractant dient bij (internet) gebruik te zorgen voor adequate beveiliging van zijn Apparatuur tegen ongeautoriseerd gebruik door derden.
- 5.10. Telfort kan niet garanderen dat het Netwerk altijd beschikbaar is of dat het verkeer over het internet altijd goed wordt afgewikkeld. Oorzaken voor deze niet toerekenbare tekortkomingen zijn bijvoorbeeld storingen in de internetverbinding, storingen in het Netwerk van Telfort of andere (telecommunicatie)netwerken, interconnectie- en capaciteitsproblemen, een volledige bezetting van de inbelpunten van Telfort, elektriciteitsuitval, geen of late levering van een leverancier van Telfort en storingen in de (Aanvullende) Dienst. Telfort kan voorts geen minimumsnelheid voor dataverkeer garanderen. Als gevolg van de risico's die verbonden zijn aan het gebruik van internet, kan Telfort de vertrouwelijkheid van gegevens niet garanderen.
- 5.11. De Contractant dient het (mobiel) internet en (Aanvullende) Diensten zorgvuldig en verantwoordelijk te gebruiken. Hij is verplicht de (Aanvullende) Diensten volgens de toepasselijke (wettelijke) regels en de regels van Telfort te gebruiken. Indien de Dienst betrekking heeft op internetdataverkeer dient deze conform de algemene aanvaarde regels op het internet (netiquette) gebruikt te worden.
- 5.12. De Contractant mag andere Contractanten of (internet)gebruikers niet hinderen en hij mag geen schade toebrengen aan de systemen en netwerken. Contractant dient zich bij dataverkeer onder meer te onthouden van overmatig dataverkeer dat het gebruik van de Dienst of van het internet verstoort; verspreiding of beschikbaarstelling van mailbommen, virussen of kettingbrieven; het aanbieden of verspreiden van materiaal of informatie waarmee inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden; het aanbieden of verkopen van zaken of diensten; het aanbieden van shell-accounts, e-mail of nieuwsdiensten, het draaien van mail-http,-ftp,-irc,-dhcp,-servers en interactieve multi-user-forms; verspreiding van informatie die in strijd is met de goede zeden of de openbare orde; spam; hacken: (poging tot) ongeautoriseerd toegang verschaffen tot computersystemen, data en software; denial of service attack: handelingen welke leiden tot onvolledige beschikbaarheid van het Netwerk waardoor de normale levering van Diensten beperkt wordt; open relay; het aansluiten van meer dan één personal computer op een Aansluiting.
- 5.13. Het gebruik van de Dienst en/of een Aansluiting is slechts toegestaan voor normaal gebruik. "Normaal gebruik" wil zeggen mobiel bel en/of data verkeer geïnitieerd vanaf en ontvangen op een mobiel toestel (of een ander mobiel apparaat waarmee bel en/of data verkeer geïnitieerd en ontvangen kan worden) zonder dat daarbij gebruik is gemaakt van kunstgrepen zoals gebruik van een GSM-box, SIM-box, automatische oproepsystemen dan wel het wijzigen of kopiëren van de (eigenschappen van de) Simkaart. Telfort behoudt zich het recht voor om de Dienst en/of de Aansluitingen, welke worden gebruikt voor andere doeleinden dan Normaal gebruik, af te sluiten, zonder voorafgaande waarschuwing. Tevens heeft Telfort het recht om bij (data)verkeer een (data)limiet te stellen.

## 6. TARIEVEN

- 6.1. Vanaf de datum waarop de Aansluiting tot stand is gebracht, is de Contractant aan Telfort vergoedingen verschuldigd. Die vergoedingen gelden volgens de tarieven die daarvoor zijn vastgesteld en bekendgemaakt. De bedragen worden verhoogd met BTW en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen zoals deze van tijd tot tijd gelden.
- 6.2. Om te bepalen welke bedragen de Contractant volgens artikel 6.1 aan Telfort verschuldigd is, zijn de gegevens van Telfort beslissend, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens fout zijn.
- 6.3. Telfort hanteert een aantal factuurperiodes per maand. Indien het moment van Aansluiting tussen twee factuurperiodes ligt, ontvangt Contractant het bel-, sms- of mobiel internet bundel naar rato tot het moment van ingang van de factuurperiode.
- 6.4. De Contractant is de bedragen aan Telfort verschuldigd zoals omschreven in het tarieven document dat onder meer is gepubliceerd op de website van Telfort.
- 6.5. Het tarief van uw abonnement of bundel wordt jaarlijks op 1 juli verhoogd volgens de CBS Consumentenprijsindex over het voorgaande kalenderjaar. De aanpassing geldt uitsluitend als op die datum meer dan drie (3) maanden van uw contractstermijn verstreken zijn.
- 6.6. Telfort kan eventuele vergoedingen die verschuldigd zijn voor het gebruik van Contentdiensten of andere diensten van derden op last van deze derden bij de Contractant innen. Telfort staat er voor in dat de Contractant met de betaling van deze vergoedingen aan Telfort jegens die derde bevrijdend heeft betaald.

## 7. BETALING

- 7.1. Bedragen (waaronder vergoedingen voor Diensten, voor geleverde zaken en voor Contentdiensten van derden) worden maandelijks in rekening gebracht.
- 7.2. De Contractant machtigt Telfort om te betalen via automatische incasso, tenzij iets anders is overeengekomen. De Contractant zorgt voor voldoende saldo op zijn rekening. Als het verschuldigde bedrag niet automatisch kan worden afgeschreven door een gebrek aan saldo of onbevoegdheid over het saldo te beschikken, brengt Telfort de Contractant op de hoogte. De Contractant maakt vervolgens het verschuldigde bedrag over op het door Telfort opgegeven rekeningnummer.
- 7.3. Er zijn enkele bijzondere omstandigheden zoals:
  - a. er is ongebruikelijk veel of kostbaar telecommunicatie verkeer in korte tijd
  - b. er bestaat gerede twijfel over het rechtmatig gebruik van de Simkaart(en)
  - c. de maandelijks rekening is hoger dan een bedrag dat Telfort vooraf bekend heeft gemaakt.In deze gevallen mag Telfort de Contractant informeren en tussentijds factureren en/of een (onmiddellijke) betaling verlangen. Telfort heeft het recht de Aansluiting(en) (tijdelijk) buiten gebruik te stellen als (onmiddellijke) betaling uitblijft.
- 7.4. Als Telfort toestemming heeft gegeven anders te betalen dan via automatische incasso, dan dient de Contractant binnen tien dagen te betalen. Het moment waarop Telfort de betaling ontvangt, geldt als betalingsmoment.

## 8. NIET-TIJDIGE BETALING

- 8.1. Als de Contractant ten onrechte een afgeschreven bedrag laat terugboeken of als de Contractant het verschuldigde bedrag niet heeft betaald volgens de manier die is omschreven in artikel 7, is hij zonder verdere ingebrekestelling in verzuim.
- 8.2. Vanaf de datum waarop de Contractant in verzuim is, mag Telfort administratiekosten van € 12,50 in rekening brengen. Ook is Contractant administratie- en (buitengerechtelijke) incassokosten verschuldigd ter grootte van de staffel incassokosten conform het percentage zoals opgenomen in Rapport Voorwerk II dan wel 15 % van het openstaande bedrag, met een minimum van €35,-. Vanaf de vervaldatum van de rekening kan Telfort de Contractant één procent rente per maand of de wettelijke rente indien die hoger is, in rekening brengen.
- 8.3. Telfort mag de Aansluiting buiten gebruik stellen en / of de Overeenkomst ontbinden zonder ingebrekestelling of mededeling als de Contractant:
  - a. de rekening niet betaalt binnen de termijn die Telfort heeft gesteld;
  - b. niet de zekerheid stelt die is omschreven in artikel 9;
  - c. de machtiging tot automatische incasso intrekt en/of de overboeking ongedaan maakt;
  - d. in geval van faillissement, (voorlopige) surséance van betaling, schuldsanering of onder curatelestelling.Bij beëindiging van de Overeenkomst is Contractant verplicht de vaste kosten van de nog resterende minimumduur van de Overeenkomst te voldoen waarbij Contractant geen rechten kan ontlenen aan enige voorgaande toegekende kortingen.

## 9. ZEKERHEID

- 9.1. Als er redelijke twijfel bestaat over de vraag of bij het aangaan van de Overeenkomst de (aankomend) Contractant aan zijn betalingsverplichtingen kan en zal voldoen, mag Telfort om zekerheid vragen in de vorm van een borgstelling of bankgarantie. Telfort mag ook een waarborgsom vorderen voor een redelijk bedrag. In afwachting van deze zekerheid mag Telfort zijn verplichtingen opschorten. Over het bedrag van de zekerheidsverschaffing is Telfort geen rente verschuldigd.

## 10. AFSLUITING EN HERAANSLUITING

- 10.1. Telfort mag de Aansluiting (tijdelijk) uitschakelen als de Contractant zijn verplichtingen tegenover Telfort niet nakomt én wanneer die niet-nakoming zo ernstig is, dat dit het uitschakelen rechtvaardigt. De voorgaande artikelen gelden onverminderd.
- 10.2. Telfort mag de Aansluiting zonder ingebrekestelling of mededeling afsluiten, als de situatie uit artikel 3.4 zich voordoet. Telfort mag dit ook als de situatie uit artikel 7.3 zich voor doet en aanmaning niet mogelijk blijkt te zijn. Daarnaast mag Telfort dit als de Contractant op een andere wijze de belangen van Telfort op zo'n manier schade toebrengt, dat het niet redelijk is om van Telfort te vragen de Aansluiting in dienst te houden.
- 10.3. De Aansluiting kan weer worden hersteld als de Contractant zijn verplichtingen nakomt, binnen een redelijke termijn, die door Telfort wordt gesteld. Voor de indienstelling zijn heransluitkosten verschuldigd.

## 11. AANSPRAKELIJKHEID TELFORT

- 11.1. Telfort is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die kan ontstaan als het Netwerk niet of niet goed functioneert of als Telfort tekortschiet bij de uitvoering van de Dienst. Daarnaast kan Telfort wél aansprakelijk zijn in de situaties die in de hiernavolgende bepalingen worden genoemd. De beperkingen in dit artikel gelden niet als Telfort door eigen handelen of nalaten met opzet of door roekeloos gedrag schade heeft veroorzaakt en als Telfort had kunnen weten dat de schade waarschijnlijk door dat gedrag zou ontstaan.
- 11.2. Als de Contractant schade lijdt door het niet of niet goed functioneren van het Netwerk, kan Telfort alleen aansprakelijk zijn voor directe schade. Dit geldt alleen als die schade is ontstaan:
  - a. door dood of lichamelijk letsel;
  - b. doordat er is gehandeld in strijd met de artikelen 273c, 273d en 273e van het Wetboek van Strafrecht (bescherming telefoongeheim);
  - c. doordat Telfort de gegevens van de Contractant niet, onjuist of onzorgvuldig heeft beheerd of verwerkt, of administratieve fouten heeft gemaakt die samenhangen met de genoemde gegevens.
- 11.3. In de gevallen die in artikelen 11.2a en 11.2b worden genoemd, wordt maximaal € 900.000,- per gebeurtenis uitgekeerd. In het geval dat in artikel 11.2c wordt genoemd, wordt maximaal € 2.250,- per benadeelde en maximaal € 900.000,- per gebeurtenis uitgekeerd.
- 11.4. Als de gebeurtenissen uit artikel 11.2 ten aanzien van één Contractant vaker in één jaar voorkomen, wordt in totaal maximaal € 1.800.000,- uitgekeerd.
- 11.5. Is door een gebeurtenis uit dit artikel 11 meer dan één vordering ontstaan en zijn die vorderingen samen hoger dan de maxima die artikel 11.3 per gebeurtenis stelt, dan is Telfort alleen verplicht om de vorderingen naar evenredigheid te voldoen.
- 11.6. Als Telfort bij het uitvoeren van de Overeenkomst werkzaamheden uitvoert die opzettelijk of verwijtbaar zaken van de Contractant beschadigen, dan kan Telfort maximaal de herstel- en vervangingskosten vergoeden. Hierbij geldt bovendien een maximumbedrag van € 225.000,-. Mocht er in deze situatie schade ontstaan door dood of lichamelijk letsel, dan gelden dezelfde voorwaarden als in artikelen 11.2a en 11.3.
- 11.7. De schade die artikel 11.6 noemt, moet zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan ervan schriftelijk bij Telfort zijn gemeld. Als de schade niet binnen die termijn is gemeld, kan er geen vergoeding plaatsvinden, tenzij de Contractant aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
- 11.8. Waar het gaat om internationaal telecommunicatieverkeer, is Telfort alleen aansprakelijk volgens de bepalingen van het Internationale Telecommunicatieverdrag. Daarbij gelden ook de bijbehorende bijlagen en reglementen. Verder is Telfort alleen aansprakelijk volgens de bepalingen van verdragen of besluiten van volkenrechtelijke organisaties, die betrekking hebben op het internationale telecommunicatieverkeer en die voor Nederland bindend zijn.
- 11.9. Telfort is niet aansprakelijk voor schade die kan ontstaan als Contractant via het Netwerk gebruikmaakt van het (mobiel) internet, diensten of producten van derden (zoals bankinstellingen) of door de ontvangst van ongewenst of onopgemerkt dataverkeer van derden.
- 11.10. Telfort is niet aansprakelijk voor schade die kan ontstaan als gevolg van maatregelen die aan Telfort worden opgelegd door de overheid of een andere gezaghebbende instantie.

## 12. AANSPRAKELIJKHEID CONTRACTANT

- 12.1. De Contractant is aansprakelijk voor schade die Telfort lijdt, als die schade ontstaat door handelen of nalaten van Contractant. Het ontstaan van deze schade moet overigens aan de Contractant kunnen worden toegerekend.
- 12.2. Als derden aanspraak maken op vergoeding van schade door Telfort en als deze aanspraak bovendien voortvloeit uit de informatie die de Contractant over zijn Aansluiting heeft verzonden, dan vrijwaart de Contractant Telfort tegen deze aanspraken.

## 13. TELEFOONNUMMERS

- 13.1. Telfort mag het toegekende telefoonnummer wijzigen. Dit mag alleen als het noodzakelijk is voor het functioneren van de Dienst of het Netwerk, als gewijzigde wet- of regelgeving het vereist, of als een bevoegd (overheids)orgaan Telfort daartoe verplicht.
- 13.2. Wordt het telefoonnummer van een (aankomend) Contractant naar het Netwerk geporteerd of wordt zijn telefoonnummer van het Netwerk naar een ander netwerk geporteerd, dan heeft de (aankomend) Contractant geen aanspraak meer op enig beltegoed dan wel resterende minuten, berichten of MB's.

## 14. AANVULLENDE DIENSTEN

- 14.1. Contractant kan bij het sluiten van de Overeenkomst of op een later tijdstip een Aanvullende Dienst aansluiten waarop Aanvullende Voorwaarden van toepassing kunnen zijn.
- 14.2. De Aanvullende Dienst kan worden beëindigd na afloop van de minimumduur van de Overeenkomst tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald door Telfort. De opzegtermijn van een Aanvullende Dienst is één (1) maand. Opzegging kan schriftelijk, telefonisch of elektronisch, op de wijze die Telfort op haar website bekend maakt. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd word(t)en de Aanvullende Dienst(en) gelijktijdig beëindigd.
- 14.3. Overstappen van een data-, bel- of sms bundel naar een andere data-, bel- of sms bundel is gedurende de minimumperiode van de Overeenkomst alleen mogelijk naar een hogere waarde en indien Telfort toestemming geeft. Telfort kan naar eigen inzicht hiervan afwijken en zal Contractant daar schriftelijk over informeren. In geval van overstappen vervallen kortingen, resterende belminuten, MB's, (sms) berichten of andere tegoeden van (Aanvullende) Diensten.
- 14.4. Voor de Aanvullende Dienst worden kosten in rekening gebracht. Actuele tarieven zijn onder meer opvraagbaar bij de klantenservice van Telfort en de website van Telfort. Telfort brengt kosten in rekening voor bellen naar de klantenservice van Telfort, tenzij expliciet schriftelijk anders is aangegeven.
- 14.5. De Contractant kan een papieren factuur ontvangen tegen extra betaling. De factuur is kosteloos beschikbaar uitsluitend via de self service omgeving op de Telfort website.
- 14.6. FAIR USE: Voor het gebruik van (Aanvullende) Diensten waarbij onbeperkt gebruik voor een vaste prijs mogelijk is, hanteert Telfort een Fair Use Policy (FUP). Dit houdt in dat geen vaste limiet wordt gesteld op de hoeveelheid bel-, of dataverkeer die Contractant mag gebruiken. Dit houdt tevens in dat Telfort de Contractant bij regelmatig niet-normaal, oneigenlijk dan wel excessief gebruik zal informeren en sommen het gebruik aan te passen. De (Aanvullende) Diensten zijn voor persoonlijk en privé gebruik en Normaal Gebruik (mobiel bel- of data verkeer geïnitieerd van een mobiel toestel of modem). Ieder ander gebruik zoals gebruik van SIM box of GSM box; langdurig openstaan van een verbinding (bijvoorbeeld voor gebruik als babyfoon, radio of langdurige download); gebruik voor commerciële doelen zoals doorverkoop van de (Aanvullende) Dienst; gebruik door derden; gebruik van de Simkaart door meerdere apparaten tegelijk is niet toegestaan. Tevens is gebruik dat overbelasting of andere schade aan het Netwerk veroorzaakt en gebruik waarbij Contractant regelmatig significant meer belt of data verbruikt dan de gemiddelde klant van dezelfde (Aanvullende) Dienst niet toegestaan. Indien Contractant het gebruik niet aanpast nadat Telfort daarom heeft verzocht, heeft Telfort het recht om maatregelen te nemen waaronder een verbruikslimiet stellen, de snelheid te verlagen, de (Aanvullende) Dienst buiten gebruik te stellen of de Overeenkomst te ontbinden waarbij Telfort aanspraak kan maken op de vaste kosten van de nog resterende minimumduur van de Overeenkomst waarbij Contractant geen rechten kan ontleen aan enige voorgaande toegekende kortingen. Zie de website van Telfort voor een uitgebreide omschrijving van de FUP.

## 15. GEBRUIK EN VERSTREKKING AAN DERDEN VAN PERSOONSGEGEVENS

- Door het aangaan van deze Overeenkomst geeft u toestemming voor verwerking van persoonsgegevens voor de doeleinden als omschreven in dit artikel.
- 15.1. Telfort heeft de verwerking van persoonsgegevens aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens. De (persoons)gegevens die Telfort in het kader van de bedrijfsvoering voor zichzelf of voor groepsmaatschappijen verwerkt, worden gebruikt voor:
    - a. het aanbieden en uitvoeren van de dienstverlening;
    - b. het aangaan en nakomen van contractuele verplichtingen en het innen van (gebruiks- en abonnements)gelden, het opwaarderen van bel- en data tegoed en het factureren van toegevoegde waardediensten, alsmede het in handen stellen van derden van vorderingen;
    - c. het bevorderen van een efficiënte inrichting van bedrijfsprocessen en kwaliteitscontrole;
    - d. het doen van marktonderzoek en het benaderen van (potentiële) klanten door Telfort en/of groepsmaatschappijen om producten en diensten van Telfort, groepsmaatschappijen en/of andere organisaties onder de aandacht te brengen;
    - e. het (doen) uitvoeren van kredietwaardigheidstoetsingen (waaronder toetsing aan gegevens van groepsmaatschappijen) in het kader van het acceptatiebeleid, het voorkomen en/of beperken van fraude en/of onregelmatigheden en het deelnemen aan (branche) waarschuwingssystemen;
    - f. het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
    - g. het geven van voorlichting en het behandelen van vragen en verzoeken;
    - h. de behandeling van klachten en het beslechten van geschillen;
    - i. het bewijs voor het aangaan en uitvoeren van een contractuele verplichting;
    - j. het verkopen van Apparatuur.
  - 15.2. Gegevens zoals bedoeld in artikel 15.1 betreffen (i) de gegevens die Contractant aan Telfort heeft verstrekt bij het afsluiten van de Overeenkomst en Aanvullende Diensten en (ii) gegevens die Telfort registreert in verband met het leveren van de Dienst. Deze gegevens worden verwerkt gedurende de looptijd van de Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen en/ of zolang dit wettelijk is toegestaan.
  - 15.3. Telfort verstrekt in de volgende gevallen gegevens aan derden (groepsmaatschappijen worden niet aangemerkt als derden):
    - a. als wettelijke voorschriften Telfort hiertoe verplichten;
    - b. op grond van gewichtige redenen, waaronder het telefonisch lastigvallen (genoemd in artikel 5.5), voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van de Contractant niet onevenredig schaadt;
    - c. als de situatie zich voordoet die is genoemd in artikel 2.6;
    - d. in het kader van de in artikel 2 bedoelde risicoanalyse.

- 15.4 De Contractant mag zijn persoonsgegevens inzien, corrigeren, bezwaar maken tegen verwerking ervan en zijn toestemming intrekken. Hiervoor kan de Contractant een brief (kaart) sturen naar Telfort, t.a.v. Gegevensbeheer, Postbus 512, 2400 AM Alphen aan den Rijn, onder vermelding van zijn mobiele nummer van Telfort, zijn volledige naam en adresgegevens.
- 15.5 Telfort mag een gegevensbestand aanleggen van Contractanten die door te laat betalen zijn afgesloten op grond van wat er in artikel 8.3 is bepaald. De persoonsgegevens kunnen aan andere aanbieders van (mobiele) telecommunicatiediensten worden verstrekt. De Contractant kan bezwaar maken tegen de wijze waarop zijn gegevens zijn opgenomen.
- 15.6 (vervallen)
- 15.7 Bij klantcontact kan opname van gesprekken plaatsvinden.
- 15.8 Het van toepassing zijnde privacy statement is gepubliceerd op de website van Telfort.

## 16. Telfort KLACHTENCOMMISSIE

- 16.1. Indien Contractant een klacht heeft omdat zijn schriftelijke klacht niet tijdig wordt behandeld, of indien Contractant bezwaar wil aantekenen tegen een beslissing van Telfort op zijn klacht, kan Contractant dit indienen door een brief te sturen naar Telfort t.a.v. Klachtencommissie, Postbus 512, 2400 AM Alphen aan den Rijn. Deze afdeling zal binnen een redelijke termijn op het bezwaar inhoudelijk reageren. Een beroep op de Telfort Klachtencommissie laat onverlet een beroep op de rechten voortvloeiend uit artikel 17.

## 17. KLACHTEN EN GESCHILLEN

- 17.1. Geschillen tussen de Contractant die natuurlijk persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en Telfort over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst met betrekking tot door Telfort te leveren of geleverde Diensten, kunnen zowel door Contractant als door Telfort worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag.
- 17.2. a. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Contractant zijn klacht eerst schriftelijk aan Telfort heeft voorgelegd.  
b. Telfort reageert hierop binnen dertig dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval wordt aan Contractant | binnen die termijn schriftelijk kenbaar gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem wordt medegedeeld.
- 17.3. Binnen dertig dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van Telfort, dan wel binnen dertig dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het tweede lid onder b had moeten worden gereageerd, kan de Contractant het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.
- 17.4. Wanneer de Contractant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is Telfort aan deze keuze gebonden. Indien Telfort een geschil aan de Geschillencommissie wil voorleggen, moet Telfort de Contractant schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Telfort dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- 17.5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 17.6. Klachten over een rekening moet de Contractant voor de vervaldatum van de rekening schriftelijk melden bij de klantenservice van Telfort. Is de vervaldatum verstreken, dan wordt de rekening als aanvaard beschouwd. Telfort doet bij consumenten doorgaans geen beroep op overschrijding van deze termijn als zij redelijkerwijs de bezwaren niet tijdig kenbaar konden maken. Betaling van het gedeelte waartegen geen bezwaar bestaat, mag niet worden opgeschort.
- 17.7. Geschillen tussen de Contractant die natuurlijk persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en Telfort, als bedoeld in artikel 12.9 van de Wet Implementatie Europees Reguleringskader voor de elektronische communicatiesector 2002, kunnen door Contractant aan het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit worden voorgelegd.

## 18. TOEPASSELIJK RECHT

- 18.1. Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 18.2. Voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op internationale telecommunicatie, geldt het Internationaal Telecommunicatieverdrag, met de daarbij behorende bijlagen en reglementen. Verder gelden voor Telfort verdragen of besluiten van volkenrechtelijke organisaties, die betrekking hebben op het internationale telecommunicatieverkeer en die voor Nederland bindend zijn.

## 19. KOOP/WEDERVERKOPER

- 19.1. De Wederverkoper kan voor de levering van Apparatuur een overeenkomst sluiten met de Contractant. In dat geval levert de Wederverkoper de Apparatuur. Deze levering maakt geen deel uit van de verplichtingen van Telfort in deze Overeenkomst. Telfort is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die ontstaat door het niet of niet goed functioneren van Apparatuur of door tekortkomingen bij de levering hiervan.
- 19.2. Telfort kan voor de levering van Apparatuur een overeenkomst sluiten met de Contractant, eventueel door bemiddeling van de Wederverkoper. In dat geval is deze Overeenkomst van toepassing op de aankoop door Contractant van Apparatuur. De Apparatuur is het eigendom van Contractant vanaf het moment waarop aflevering plaatsvindt. Echter zolang Contractant niet het volledige bedrag van de koopsom met eventuele bijkomende kosten heeft voldaan, behoudt Telfort zich de eigendom van de geleverde Apparatuur voor. Ook ligt vanaf dit moment de verantwoordelijkheid voor de Apparatuur bij Contractant en draagt hij zelf het risico voor verlies of beschadiging, tenzij dit te wijten is aan nalatigheid van Telfort.
- 19.3. Indien Telfort Apparatuur levert aan Contractant:  
a. kan Telfort niet instaan voor de beschikbaarheid van bepaalde types Apparatuur;  
b. behoudt Telfort zich het recht voor om op elk moment de Apparatuur te wijzigen, uit te breiden of uit de handel te nemen;  
c. garandeert Telfort niet dat de Apparatuur op elk moment beschikbaar is en kan bij zijn dienstverlening de hulp inschakelen van derden.

## - einde Algemene Voorwaarden -

### INFORMATIE OVER VEILIG (MOBIEL)INTERNET

Telfort biedt verschillende telecommunicatiediensten aan. Aan het gebruik van dergelijke diensten kunnen soms veiligheidsrisico's zitten, bijvoorbeeld ten aanzien van de veiligheid van uw gegevens en uw identiteit, of de beveiliging van de door uw gebruikte randapparatuur. Telfort zal u, onder meer via haar internetsite [www.telfort.nl](http://www.telfort.nl), informeren over bijzondere veiligheidsrisico's. Met een aantal diensten van Telfort is het mogelijk toegang te krijgen tot het internet. Het internet is een onmisbare bron van informatie. Helaas zijn er ook risico's verbonden aan het internet. Hieronder treft u een overzicht aan van de meest bekende risico's voor de doorbreking van de veiligheid of de beveiliging van (uw toegang tot) het internet. Een actueel overzicht van bijzondere risico's, en adviezen om die risico's te beperken, vindt u op [www.kpn.com](http://www.kpn.com). U bent zelf verantwoordelijk voor het (al dan niet) treffen van deze maatregelen.

<b>Spam</b>	Het binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van grote hoeveelheden ongevraagde berichten
<b>Botnet, zombie</b>	Het gekaapt worden van de eigen computer door een niet-geautoriseerde gebruiker.
<b>Phishing</b>	Het binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software die tot doel hebben persoonlijke gegevens van abonnees te achterhalen, bijvoorbeeld bankgegevens, PINcode of inlognaam.
<b>Spyware</b>	Het binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software die bedoeld is om te spioneren op (internet)gedrag van abonnees.
<b>Trojans en overige malware</b>	Het binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software die bedoeld is om de computerapparatuur van abonnees zodanig te verstoren dat gegevens verloren gaan of voor de buitenwereld openbaar worden.
<b>Beveiliging draadloze router</b>	Het ongewenst medegebruik van draadloze internetverbinding door andere eindgebruikers, waardoor mogelijk strafbare of anderszins ongewenste activiteiten over deze verbinding aan de betreffende abonnee zouden kunnen worden toegeschreven, of waardoor andere eindgebruikers mogelijk toegang krijgen tot de computer van de abonnee.
<b>Identiteitskaping</b>	Het gebruik door anderen van de eigen identiteit door bijvoorbeeld bekend worden van wachtwoord, e-mailadres, naam- adres- woonplaats- of geboortedatum gegevens.
<b>Ongewenste websites</b>	Het bereikbaar zijn van of (ongevraagd) geconfronteerd worden met ongewenste websites, zoals websites die niet geschikt zijn voor kinderen.

Zodra u uw nummer heeft, kunt u te allen tijde premium sms-diensten voor uw abonnement kosteloos blokkeren via [www.smsdienstenfilter.nl](http://www.smsdienstenfilter.nl). Als u premium sms-diensten al bij aankoop van uw abonnement door Telfort wil laten blokkeren, kunt u hiervoor terecht bij een van onze winkels of bij onze klantenservice.