



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 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
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.



AANVULLENDE VOORWAARDEN UNLIMITED 4G VOOR THUIS

Algemeen:

- De Aanvullende Voorwaarden Unlimited 4G voor Thuis zijn van toepassing op de dienst "Unlimited 4G voor Thuis" van T-Mobile (hierna te noemen: de Dienst). Het actuele aanbod van de Dienst kun je op de website van T-Mobile vinden. Deze Aanvullende Voorwaarden Unlimited 4G voor Thuis zijn aanvullend op de Algemene Voorwaarden Abonnee Consument dan wel Algemene Voorwaarden Abonnee Zakelijk van T-Mobile en eventueel andere toepasselijke voorwaarden. Als de bepalingen van de voorwaarden strijdig zijn met elkaar prevaleren de bepalingen van de Aanvullende Voorwaarden Unlimited 4G voor Thuis.
- Begripsomschrijving:
 - Randapparaat: Apparaat dat bestemd is om (al dan niet via een SIM-kaart) rechtstreeks of indirect te worden aangesloten op het netwerk van T-Mobile voor het overbrengen, verwerken en/of ontvangen van informatie, daaronder begrepen telefoons en computers;
- Door de aanschaf van de Dienst, gaat de klant automatisch akkoord met deze Aanvullende Voorwaarden Unlimited 4G voor Thuis. De klant verklaart tevens bij aangaan van de overeenkomst een exemplaar van deze Aanvullende Voorwaarden Unlimited 4G voor Thuis te hebben ontvangen en gelezen.
- De Dienst is evaluatief en wordt continu doorontwikkeld op basis van de ervaringen en wensen van onze klanten. T-Mobile kan aanvullende richtlijnen en procedures vaststellen om het functioneren en de beschikbaarheid van de Dienst te verbeteren, zodat de klanten maximaal van de Dienst kunnen profiteren en misbruik van de Dienst wordt voorkomen. Dit kunnen veranderingen van optische, technische, inhoudelijke of anderszins veranderlijke aard zijn. Indien dit het geval is dan zal T-Mobile de klant hierover tijdig informeren.
- Bij een aanvraag van de Dienst beoordeelt T-Mobile of de Dienst op het leveringsadres aangeboden kan worden (hierna te noemen: "Leveringsadres"). T-Mobile heeft te allen tijde het recht de aanvraag te weigeren wanneer een goede werking van de Dienst op het leveringsadres niet mogelijk is of wanneer niet voldaan wordt aan de voorwaarden. T-Mobile zal de Dienst alleen verlenen op het leveringsadres. De klant mag de Dienst uitsluitend gebruiken op dit Leveringsadres in Nederland van de Klant. Indien de Dienst op andere plekken in Nederland wordt gebruikt dan het Leveringsadres dan is T-Mobile gerechtigd maatregelen te treffen. Zo kan T-Mobile bijvoorbeeld de Dienst tijdelijk uitschakelen en/of de overeenkomst eenzijdig beëindigen. In zulke gevallen zal T-Mobile de Klant hierover informeren. Eventuele resterende abonnementsgelden zullen dan in één keer in rekening worden gebracht bij de Klant.
- Afhankelijk van het aanbod of op verzoek van de klant kan T-Mobile besluiten om een externe buitenantenne te leveren ter ondersteuning van een goede werking van de Dienst. Indien een externe buitenantenne door T-Mobile op het verzoek van de klant wordt geleverd kan T-Mobile hiervoor extra kosten in rekening brengen. Op het moment van levering zal klant het eigendom verkrijgen.
- Je Dienst heeft een minimale looptijd. Deze vind je terug op het contractformulier. Als je je Dienst 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 de Dienst omgezet in een Dienst voor onbepaalde tijd. De Dienst is dan elk moment opzegbaar. De opzegtermijn is altijd een maand.
- Bij gebruik van de Dienst door de klant, verwerkt T-Mobile gegevens van de klant die verband houden met dit gebruik en monitoren de werking van bijbehorende Randapparatuur die nodig zijn om de Dienst aan de klant te kunnen leveren (waaronder het in behandeling nemen van een aanvraag en daaropvolgende registratie van een klant alsook het kunnen sturen van een factuur). Voor een meer gedetailleerde omschrijving van alle verwerkingen van gegevens door T-Mobile verwijzen wij je naar onze **Privacy Statement**.
- De SIM-kaart behorende bij de Dienst mag alleen gebruikt worden in combinatie met een CE-gecertificeerd apparaat eventueel voorzien van externe buitenantennes.
- T-Mobile kan de Dienst veranderen of beëindigen om bedrijfseconomische redenen. Dat kan T-Mobile ook doen omdat we moeten voldoen aan regels die in of volgens de wet gesteld worden. En/of zodat T-Mobile kan blijven voldoen aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek. T-Mobile doet haar uiterste best om wijzigingen door te voeren zonder dat dat gevolgen heeft voor de Dienst en de door u gebruikte Randapparatuur. Als dat niet kan en als T-Mobile voorziet dat de wijziging gevolgen voor u heeft, laten we u dat vooraf weten. T-Mobile kan ook besluiten om de Dienst stop te zetten.

Kosten:

- De prijs van de Dienst wordt via de T-Mobile-factuur van de klant in rekening gebracht volgens de Algemene Voorwaarden.
- T-Mobile streeft er naar de Dienst 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar te stellen en streeft daarbij naar een zo hoog mogelijke kwaliteit, veiligheid en beschikbaarheid van de Dienst. T-Mobile kan echter niet garanderen dat de Dienst te allen tijde zonder beperkingen of storingen zal functioneren.

Installatie:

In het geval dat er een externe buitenantenne wordt geleverd door T-Mobile, zijn de volgende voorwaarden aanvullend van toepassing:

- De klant dient zelf een installatieafpraak te maken met de installatiepartner van T-Mobile. De informatie over hoe en met wie deze installatieafpraak gemaakt kan worden, wordt verstrekt bij de levering van de externe buitenantenne. Klant kan ervoor kiezen om op eigen verantwoordelijkheid de installatie zelf uit te voeren met behulp van de meegeleverde Quick Install Guide ook te vinden op t-mobile.nl/4gvoorthuis
- De installatiepartner van T-Mobile bevestigt de gemaakte installatieafpraak aan de klant. De klant kan bij de installatiepartner een gemaakte installatieafpraak tot 24 uur voorafgaande aan het begintijdstip van aanvang van de installatieafpraak kosteloos wijzigen. Indien de klant de installatieafpraak niet minstens 24 uur voorafgaand de installatieafpraak wijzigt, danwel op de overeengekomen datum en tijdslot niet aanwezig is of indien installatie niet mogelijk is, is de installatiepartner van T-Mobile gerechtigd (35 euro voorrijkosten) in rekening te brengen.
- De klant bepaalt samen met de installatiepartner waar de buitenantenne geplaatst moet worden. Het oordeel van de installatiepartner is doorslaggevend. Hierbij dient de plaatsing van de buitenantenne met "normaal" gereedschap uitgevoerd te kunnen worden, op een goed bereikbare plek, niet hoger dan 3,5 meter (gemeten vanaf de grond) en met een optimale positie richting een 4G mast van T-Mobile.
- Indien voor de plaatsing van de buitenantenne toestemming nodig is van derden, bijvoorbeeld de Vereniging van Eigenaren, de Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed, de Gemeente, de Provincie of de verhuurder danwel eigenaar van de woning, dient de klant hiervoor tijdig zorg te dragen, in ieder geval voor de afgesproken datum en tijdslot waarop een installatiepartner langskomt bij klant.
- Bij de installatie bepaalt de installatiepartner ter plaatse of deze veilig uitgevoerd kan worden, conform ARBO richtlijnen en norm NEN3140 en NEN1010. Indien dit, naar het oordeel van de installatiepartner, niet mogelijk is, zal de installatie worden gestaakt.
- Er wordt een kabel van de buitenantenne naar de wifi-router binnenshuis geleid. Hiervoor kan het nodig zijn een gat in de buitenmuur te boren waar de kabels doorheen kunnen worden geleid. Binnenshuis worden geen gaten geboord in plafonds of tussenmuren. De installatiepartner zal zorg dragen voor een correcte afwerking van de aan de buitenmuur uitgevoerde werkzaamheden. De klant is zelf verantwoordelijk zorg te dragen voor de verdere afwerking van de kabel(s) binnenshuis.
- De klant dient zorg te dragen voor een goede bereikbaarheid van de plaatsen waar de monteur moet werken. De monteur zal geen meubelen verplaatsen en zal geen kabels ingraven.
- De klant dient uiterlijk binnen 5 dagen na installatieafpraak eventuele klachten omtrent een niet werkende Dienst kenbaar te maken bij T-Mobile.
- Bij een verhuizing kan de klant bij T-Mobile een verzoek indienen voor de-installatie van de buitenantenne op het oude adres en een nieuwe installatie op het nieuwe adres. Hier kunnen extra kosten aan verbonden zijn. In het geval dat hiervoor door T-Mobile kosten in rekening worden gebracht dan wordt dit vooraf aan de klant gemeld.
- Bij beëindiging van de Dienst is de klant zelf verantwoordelijk zorg te dragen voor het eventueel de-installeren van de buitenantenne. De klant kan bij T-Mobile een verzoek indienen voor de-installatie van de buitenantenne door de installatiepartner na het beëindigen van de Dienst. De kosten voor het de-installeren van de buitenantenne door de installatiepartner worden vooraf aan de klant gemeld.

Contact opnemen met T-Mobile:

Als je vragen hebt over de bepalingen en voorwaarden, of om andere redenen contact wilt opnemen met T-Mobile kun je contact opnemen met de klantenservice.