

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR MOBIELE TELEFOONDIENTEN

VAN debitel NEDERLAND B.V.

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden ("Voorwaarden") wordt verstaan onder:

"Aansluiting"	de mogelijkheid om met daartoe geschikte (mobiele) apparatuur gebruik te maken van de Dienst en de eventueel Aanvullende Diensten.
"Aanvullende Diensten"	op afzonderlijk verzoek van de Contractant via debitel of derden te leveren bijzondere, specifieke of aanvullende diensten of bijzondere telecommunicatiemogelijkheden.
"Aanvullende, Specifieke of Bijzondere Voorwaarden"	de voorwaarden die voor een specifieke Dienst of voor Aanvullende Diensten of producten gelden naast of in aanvulling op deze Algemene Voorwaarden voor Mobiele telefoondiensten.
"Abonnement"	iedere Overeenkomst met debitel voor een afzonderlijke Aansluiting.
"Contractant"	iedere natuurlijke of rechtspersoon met wie debitel een Overeenkomst sluit.
"debitel"	de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid debitel Nederland B.V., Postbus 6700, (2130 LT) te Hoofddorp (www.debitel.nl).
"Dienst(en)"	de (mobiele) telecommunicatiediensten die worden geleverd via een netwerk en die door, of door bemiddeling van debitel aan de Contractant worden geleverd op de voorwaarden zoals bepaald in de Overeenkomst en in de Algemene en eventueel Bijzondere, Specifieke of Aanvullende Voorwaarden.
"Factuur"	een door debitel opgemaakte papieren of elektronische factuur.
"Locatiegegevens"	gegevens die worden verwerkt in een elektronisch communicatie netwerk waarmee de geografische positie van de randapparatuur van een Contractant wordt aangegeven.
"Overeenkomst"	iedere overeenkomst terzake de levering van een of meer Aansluitingen, Diensten en/of Aanvullende Diensten die tussen debitel en de Contractant tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts-) handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die overeenkomst.
"Persoonsgegevens"	elk (alle) gegeven(s) betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
"Verkeersgegevens"	alle verkeersgegevens voortkomend uit het gebruik van een Aansluiting, onder meer betreffende spraak- en/of dataverkeer, zoals plaats, tijdstip en duur van een oproep, nummer van de opgeroepen Aansluiting en, bij doorschakeling, nummers van doorgeschakelde aansluitingen.

Artikel 2 Algemeen

- Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen aan en Overeenkomsten voor (mobiele) telecommunicatiediensten met de Contractant. Uitsluitend deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten van debitel ongeacht een eventuele (eerdere) verwijzing van de Contractant naar zijn eigen of andere algemene voorwaarden. debitel wijst uitdrukkelijk de door Contractant van toepassing verklaarde algemene voorwaarden van de hand en heeft deze nimmer geaccepteerd.
- Een aanbieding of (prijs)opgave bindt debitel niet en geldt slechts als een uitnodiging tot het doen van een aanvraag.
- De Overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment waarop de Overeenkomst schriftelijk door debitel is aanvaard, dan wel debitel met de uitvoering van de Overeenkomst is begonnen doordat een Aansluiting is gerealiseerd. Tenzij door debitel anders wordt bepaald of omstandigheden daartoe anderszins aanleiding geven, wordt een Aansluiting na controle van de vereiste informatie gerealiseerd.
- debitel behoudt zich het recht voor een aanvraag af te wijzen of een Aansluiting hetzij de Overeenkomst, zonder rechtelijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling, te beëindigen op grond van door de Contractant op verzoek van debitel af te geven informatie (geldig legitimatiebewijs, loonstrook, bank- of giroafschrift, uittreksel Kamer van Koophandel niet ouder dan zes maanden e.d.), dan wel op grond van door debitel ingewonnen informatie terzake de kredietwaardigheid en/of het betalingsgedrag van de Contractant, dan wel indien debitel gegronde reden heeft om aan te nemen dat de Contractant zijn financiële verplichtingen niet of niet geheel zal nakomen.
- Indien de verkregen inlichtingen, naar het oordeel van debitel, aanleiding geven tot twijfel of indien bij debitel op enig ander moment gereede twijfel bestaat omtrent de kredietwaardigheid van de Contractant, heeft debitel het recht, alvorens (verder) te presteren, een kredietlimiet te eisen of van de Contractant te eisen dat deugdelijke zekerheid wordt gesteld ter hoogte van de bedragen die debitel, al dan niet opeisbaar, op grond

van de Overeenkomst over een periode van zes (6) maanden heeft of zal hebben, zulks ter beoordeling van debitel. debitel zal indien en voorzover zekerheidstelling niet langer nodig is deze, tenzij anders overeengekomen, zonder rentevergoeding, retourneren aan Contractant. Indien Contractant aan de vordering van debitel tot het stellen van zekerheid niet voldoet, is het bepaalde van artikel 14 van toepassing.

- Informatie omtrent een eventuele afwijzing wordt uitsluitend na een schriftelijk verzoek daartoe verstrekt aan Contractant.

Artikel 3 Duur en Einde van de Overeenkomst

- Een Overeenkomst voor een Abonnement wordt aangegaan voor een minimale duur van twaalf (12) achtereenvolgende maanden, inclusief drie (3) maanden opzegtermijn, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Aan het einde van de overeengekomen contractperiode wordt deze Overeenkomst telkens automatisch voortgezet en kan schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden.
- De datum waarop debitel de opzeggingsbrief ontvangt zal worden beschouwd als verzenddatum. debitel zal de opzegging, binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de opzegging, schriftelijk bevestigen. Pas nadat debitel de opzegging schriftelijk heeft bevestigd, zal de opzegging effectief zijn. Indien Contractant binnen vijf (5) werkdagen, na de verzenddatum van de opzeggingsbrief, geen bevestiging van de opzegging van debitel heeft ontvangen, dient Contractant contact op te nemen met de klantenservice van debitel.
- Contractant is niet gerechtigd de Overeenkomst voor het einde van de overeengekomen contractperiode te beëindigen. Alleen indien debitel schriftelijk toestemming geeft aan Contractant dan wel indien debitel de Overeenkomst beëindigd vóór het einde van de overeengekomen contractperiode, kunnen de totale maandelijkse kosten door Contractant, zonder enige aftrek van kortingen of andere voordelen, over de resterende bij het sluiten van de Overeenkomst overeengekomen duur van de Overeenkomst door middel van een slotnota worden voldaan alsmede de eventueel nog openstaande (gespreks)kosten. debitel is dan gerechtigd alle door debitel hierdoor geleden schade waaronder winstderving, welke nu reeds wordt vastgesteld op tenminste twintig procent (20%) per maand van het gemiddelde factuurbedrag over de reeds verstreken contractperiode, in rekening te brengen. Indien Contractant een bundel of dienst heeft met een langere looptijd dan het Abonnement, wordt bij beëindiging van het Abonnement de bundel of dienst beëindigd en zal Contractant voor de resterende looptijd van de bundel of dienst een slotnota ontvangen. Ingeval van overlijden van Contractant hoeven de maandelijkse vaste kosten over de resterende contractperiode niet meer te worden voldaan. Er dient in zo een geval wel, tegelijk met de opzeggingsbrief, een kopie van de akte van overlijden aan debitel te worden toegestuurd.
- Bij opzegging en/of ontbinding van de Overeenkomst worden alle vorderingen direct opeisbaar.

Artikel 4 Tarieven

- Informatie over de tarieven kan bij debitel en/of het verkooppunt worden verkregen, dan wel kan via de internetsite van debitel worden ingezien. De in de tarievenlijst genoemde tarieven worden vermeerderd met belastingen, zoals BTW (tenzij de BTW reeds uitdrukkelijk is vermeld) en overige ingevolge de wet verschuldigde heffingen. De hoogte van de tarieven kan worden aangepast. debitel zal Contractant, ingeval van een tariefsverhoging, daarover informeren.
- Door debitel aan de Contractant in rekening gebrachte bedragen voor gebruik van Diensten en Aanvullende Diensten kunnen betreffen tot stand gebrachte verbindingen en verbindingen die voor rekening van de opgeroepene zijn geaccepteerd, eenmalig verschuldigde kosten, gebruiksafhankelijke kosten, maandelijkse of anderszins periodieke vaste kosten voor de Aansluiting, Diensten en Aanvullende Diensten van debitel of derden. Internationaal tot stand gekomen verbindingen zullen conform de op het desbetreffende moment geldende tarieven, inclusief eventuele toeslagen, van betrokken aanbieder, aan Contractant in rekening worden gebracht, vermeerderd met een eventuele toeslag van debitel. Contractant kan deze tarieven bij debitel opvragen, echter de hoogte van deze tarieven kan fluctueren.
- Voorzover maandelijks verschuldigde bedragen niet over een volle kalendermaand zijn verschuldigd, wordt over iedere dag het maandbedrag pro rata in rekening gebracht.
- Indien aan een Abonnement een actie is gekoppeld, geldt deze actie en eventueel daaraan gekoppelde actiekorting alleen gedurende de actieperiode en niet gedurende een eventuele voortzetting van het Abonnement, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Tevens vervalt deze actie en eventueel daaraan gekoppelde actiekorting indien het Abonnement wordt gewijzigd of voor het einde van de overeengekomen contractduur wordt beëindigd.

Artikel 5 Betaling

- De Contractant zal de haar door middel van een Factuur van debitel in rekening gebrachte bedragen, effectief in de valuta vermeld op de Factuur, binnen de op de Factuur aangegeven termijn, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen, aan debitel betalen.
- Betaling geschiedt door automatische afschrijving, tenzij partijen anders zijn overeengekomen. Indien betaling niet geschiedt via automatische incasso, dient betaling plaats te vinden binnen de termijn als op de Factuur is vermeld.

- c. Indien de Contractant handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf is de Contractant nimmer bevoegd tot verrekening en is Contractant nimmer gerechtigd enige betalingsverplichting jegens debitel op te schorten.
- d. Door het enkel verstrijken van een betalingstermijn is de Contractant in verzuim. In dat geval zijn alle vorderingen, uit welke hoofde ook, van debitel op Contractant onmiddellijk opeisbaar.
- e. debitel is gerechtigd vooruitbetaling van eenmalig en periodiek verschuldigde bedragen te verlangen. Gebruiksafhankelijke bedragen zijn verschuldigd vanaf de datum dat zij in rekening worden gebracht.
- f. Contractant die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf is zonder ingebrekestelling, over alle bedragen die niet uiterlijk op de laatste dag van de betalingstermijn zijn betaald, vanaf die dag de wettelijke rente verschuldigd en debitel is gerechtigd alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in en buiten rechte in rekening te brengen. Contractant die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf is zonder ingebrekestelling, over alle bedragen die niet uiterlijk op de laatste dag van de betalingstermijn zijn betaald, vanaf die dag een wettelijke rente verschuldigd van tenminste 10% per jaar en debitel is gerechtigd alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in en buiten rechte in rekening te brengen. Bij een hogere wettelijke rente zal dat rentepercentage gelden.
- g. debitel heeft het recht haar Diensten en Aanvullende Diensten op te schorten en in het bijzonder de Aansluiting daarvan te blokkeren of af te sluiten, hetzij de Overeenkomst terstond zonder rechtelijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling voortijdig te beëindigen, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding, indien:
 1. de Contractant de door debitel ingediende Facturen niet tijdig betaalt en/of andere verplichtingen uit de Overeenkomst niet nakomt
 2. bij debitel gerede twijfel bestaat omtrent de kredietwaardigheid van de Contractant en/of de Contractant nog geen zekerheid heeft gesteld in overeenstemming met artikel 2 lid e, behoudens haar recht op grond van artikel 14
 3. er zich bijzondere omstandigheden voordoen zoals b.v. ongebruikelijk veel of kostbaar gebruik van de Dienst
 4. debitel en Contractant betaling middels automatische overschrijving zijn overeengekomen en de machtiging tot de automatische afschrijving wordt ingetrokken, dan wel indien de betalingsopdracht niet (tijdig) kan worden uitgevoerd
 5. Contractant onrechtmatig gebruik maakt van de Aansluiting en/of de Diensten en/of de Aanvullende Diensten
 6. er sprake is van misbruik, of een duidelijk vermoeden daarvan, van de Diensten en/of Aanvullende Diensten en/of Aansluiting door Contractant en/of derden, dan wel om debitel moverende redenen, waardoor debitel schade kan worden berokkend
 7. de integriteit van het netwerk niet gewaarborgd kan worden, indien door de Contractant aangeboden spraak-, fax- en data verkeer:
 - één of meer van de vereiste identificerende codes (te weten: MSISDN, IMSI en IMEI) ontbeert, of
 - overwegend is gegenereerd vanaf een vaste locatie.
- h. Voor het blokkeren of afsluiten van de Aansluiting en een eventuele heraansluiting brengt debitel administratiekosten, zoals opgenomen in de tarievenlijst, aan de Contractant in rekening, tenzij de blokkade of afsluiting plaatsvindt als gevolg van (vermoeden van) misbruik door derden waarvan Contractant geen verwijt treft.
- i. De Contractant blijft tijdens de hierboven genoemde blokkering, afsluiting of ontbinding de maandelijkse vaste kosten tot het einde van de overeengekomen contracttermijn verschuldigd.
- j. De Contractant is verplicht de terzake van zijn Aansluiting opgemaakte Factuur te voldoen, ook indien de hem toegewezen Aansluiting door derden is/wordt gebruikt.
- k. Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen dienen schriftelijk vóór de vervaldatum van de Factuur aan debitel kenbaar te worden gemaakt. Indien dit niet is geschied geldt de rekening als onvoorwaardelijk geaccepteerd. Jegens een niet bedrijfsmatig handelende Contractant, zal debitel geen beroep doen op overschrijding van deze termijn indien deze de bezwaren redelijkerwijs niet binnen deze termijn kon ontdekken.
- l. Voor de bepaling van de verschuldigde bedragen als bedoeld in het vorige lid zijn de gegevens van debitel beslissend en gelden zij als eenduidig bewijs, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn.
- m. Indien en voorzover een klacht door debitel gegrond wordt bevonden, schort dit de betalingsverplichting alleen op voor het betwiste gedeelte.
- n. debitel mag de kosten van onderzoek wegens de bezwaren op een Factuur in rekening brengen, indien Contractant bij herhaling ten onrechte bezwaren heeft ingediend tegen Facturen, en indien debitel deze kosten tevoren kenbaar heeft gemaakt en de bezwaren worden gehandhaafd.
- o. Indien Contractant jegens debitel in verzuim is, kan debitel de wettelijke rente en alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in- en buiten- rechte in rekening brengen.

Artikel 6 Overmacht

- a. Indien debitel door een niet toerekenbare tekortkoming (overmacht) niet aan haar verplichtingen jegens Contractant kan voldoen, wordt de nakoming van de verplichtingen zijdens debitel opgeschort voor de duur van de overmachttoestand. Indien nakoming binnen redelijke termijn niet mogelijk is, heeft debitel het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbonden te verklaren. Contractant heeft in geval van overmacht geen recht op enige schadevergoeding.

- b. Onder overmacht wordt onder andere gerekend, doch wordt niet beperkt tot: atmosferische storingen, onderhoud aan het communicatienetwerk door de netwerkexploitanten, storingen aan het communicatienetwerk en buitengebruikstelling van het communicatienetwerk door de netwerkexploitant.

Artikel 7 Verplichtingen van de Contractant

- a. Contractant staat hoofdelijk in voor het normaal gebruik van de Aansluiting(en) voor het afnemen van Diensten en Aanvullende Diensten van debitel, netwerkexploitanten en andere derden, zoals deze aanbieders dat naar redelijke maatstaven hebben bedoeld en beogen. Contractant is hoofdelijk aansprakelijk voor alle schade die ontstaat door onrechtmatig gebruik van de Aansluiting, Diensten en Aanvullende Diensten.
- b. Contractant laat na, noch stelt anderen in staat, de Aansluiting(en) of Diensten of Aanvullende Diensten aan te wenden voor een ander gebruik dan debitel daarmee beoogt, door welke wijze ook, daaronder mede begrepen het "plagen", "spammen", d.w.z. het versturen van ongewenste post/berichten, of anderszins lastig vallen, het op grote schaal tot stand (doen) brengen van verbindingen met koopnummers (090x-nummers), het plegen van strafbare feiten en het onrechtmatig verwijderen van de SIM-lock. debitel is gerechtigd bij constatering van dergelijke feiten de Aansluiting(en) van Contractant terstond af te sluiten en de Overeenkomst te beëindigen en alle schade op Contractant te verhalen.
- c. Voor gebruik van de Dienst of eventueel Aanvullende Diensten wordt aan de Contractant een door debitel namens de netwerkexploitant verstrekte GSM- of SIM kaart (hierna de Kaart) verstrekt. De Contractant is verplicht de Kaart zorgvuldig te bewaren, zodat diefstal, verlies, misbruik en beschadiging wordt voorkomen.
- d. De Contractant is verplicht ingeval van diefstal, vermissing, verlies, (vermoeden van) gebruik tegen de wil van de Contractant dan wel het anderszins verloren gaan van de aan de Contractant ter beschikking gestelde Kaart, dan wel de mobiele apparatuur bij de Aansluiting zulks onverwijld per fax of telefonisch te melden aan debitel, onder vermelding van de naam van de Contractant, het aansluitingsnummer en Kaartnummer. Bij zo een melding blokkeert debitel de Aansluiting, tenzij het voor debitel zonder twijfel duidelijk is dat van deze mogelijkheid tot blokkeren misbruik wordt gemaakt. Melding is gedurende zeven (7) dagen per week, 24 uur per dag mogelijk. Tevens dient de Contractant binnen vijf (5) dagen na de melding het proces verbaal aan debitel toe te sturen. De Contractant is de gebruiksafhankelijke vergoedingen slechts verschuldigd tot de Aansluiting is geblokkeerd. De overige vergoedingen dient de Contractant tot einde contractdatum te voldoen. In geval van heraansluiting zal een nieuwe Kaart zo spoedig mogelijk aan de Contractant ter beschikking worden gesteld tegen het op dat moment geldende tarief.
- e. De Contractant dient aan debitel (schriftelijk) binnen twee (2) werkdagen na wijziging, tenzij tussen partijen anders is overeengekomen, elke wijziging van zijn naam, woonplaats of bedrijfszetel, respectievelijk zijn factuuradres, rechtsvorm, bank- of girorekeningnummer mede te delen, alsmede indien van toepassing wijziging van e-mailadres van Contractant.
- f. De Contractant dient er voor zorg te dragen de apparatuur die wordt gebruikt om gebruik te maken van de Diensten en Aanvullende Diensten van debitel zo goed mogelijk tegen onbevoegd gebruik, diefstal of beschadiging te beschermen. Het is niet toegestaan andere apparatuur te gebruiken dan welke is goedgekeurd door het Ministerie van Economische Zaken. De Contractant is aansprakelijk voor schade, veroorzaakt als gevolg van het gebruik van niet goedgekeurde apparatuur, hieronder begrepen de schade welke is ontstaan bij de netwerkexploitanten.
- g. De Kaart blijft eigendom van debitel en/of de netwerkexploitant. Indien de netwerkexploitant of debitel zulks verzoekt, alsmede bij beëindiging van de Overeenkomst, is de Contractant verplicht de Kaart binnen 5 dagen na beëindiging aan debitel te retourneren. debitel is gerechtigd, indien de Contractant de Kaart niet of niet tijdig aan debitel retourneert, hiervoor kosten in rekening te brengen. Contractant blijft verantwoordelijk voor eventuele gesprekskosten na de datum beëindiging tot het moment dat debitel de Kaart heeft ontvangen, tenzij Contractant kan aantonen de Kaart te hebben geretourneerd.

Artikel 8 Reikwijdte van D(d)iensten

- a. Teneinde gebruik te maken van het telecommunicatienetwerk van de netwerkexploitant stelt debitel aan de Contractant, afhankelijk van de technische mogelijkheden en de gegevens verstrekt door de netwerkexploitant, een Aansluiting ter beschikking.
- b. Contractant kan deze Aansluiting binnen maximaal 24 uur na aanvraag gebruiken, uitgezonderd in weekenden en op feestdagen, onder de voorwaarde dat Contractant al zijn gegevens correct heeft aangeleverd, tenzij om technische of operationele redenen deze termijn niet kan worden gehaald of anderszins wordt overeengekomen.
- c. debitel kent aan de Contractant een telefoonnummer toe. De Contractant heeft de mogelijkheid tot behoud van zijn nummer wanneer de klant overstapt naar een andere telecommunicatieaanbieder, mits, indien van toepassing, aan alle vereiste (contract) voorwaarden is voldaan.
- d. debitel is bevoegd een nummer te wijzigen om technische en bedrijfseconomische redenen. debitel zal een nummer niet eerder wijzigen dan twee (2) maanden nadat de wijziging is bekend gemaakt, behoudens indien omstandigheden noodzakelijk tot een eerdere wijziging.
- e. debitel is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door de wijziging van een telefoonnummer.

- f. De reikwijdte van de geleverde Diensten is geografisch beperkt tot het dekkinggebied van het telecommunicatienetwerk waarop de Contractant is aangesloten en het gekozen product.
- g. debitel zal Contractant zo spoedig mogelijk informeren over beperkingen en/of wijzigingen.
- h. debitel is gerechtigd de door haar geleverde Diensten (tijdelijk) te beperken in verband met onderhoud, congestie in het netwerk of andere technische handelingen. Onderhoud kan plaatsvinden aan het netwerk en/of (operationele) systemen.
- i. Indien de betreffende netwerkexploitant de Aansluiting om haar moverende redenen beëindigt, zal debitel de Aansluiting van Contractant overzetten naar een ander netwerk. Indien een wijziging van netwerk redelijkerwijs niet kan worden aangeboden, eindigt de Overeenkomst op de datum waarop de netwerkexploitant de Aansluiting beëindigt. debitel is in zo een geval niet verplicht enige hierdoor ontstane kosten of schade aan Contractant te vergoeden.
- j. De toegang tot en de mogelijkheden van andere communicatienetwerken is slechts mogelijk voorzover het gekozen netwerk operationeel toegankelijk is.
- k. Indien de Nederlandse aanbieder van het netwerk met buitenlandse aanbieders overeenkomsten over de koppeling met deze netwerken en het gebruik ervan heeft gesloten, zal Contractant ook gerechtigd zijn van die andere netwerken gebruik te maken.
- l. debitel levert Aansluitingen op verscheidene netwerken die verschillen voor wat betreft techniek, de te gebruiken (mobiele) apparatuur en gebruiksmogelijkheden. Met een Aansluiting kan slechts gebruik worden gemaakt van het netwerk waarvoor de Overeenkomst is gesloten.
- m. Bij (mobiele) telecommunicatie vindt transport van gegevens plaats door de ether. De Contractant is er mee bekend en accepteert dat door onder meer de gebruikte (mobiele) apparatuur, de radiobedekking van het (mobiele) netwerk, de locatie van waar de apparatuur wordt gebruikt, de congestie, en atmosferische omstandigheden gegevens kunnen worden ontvangen door anderen dan voor wie de gegevens zijn bestemd en dat de kwaliteit van de verbindingen niet op elke plaats gelijk is. De netwerk operators zullen, mits technisch mogelijk en daarvoor in de technische standaarden van het betreffende netwerk is voorzien, technieken toepassen die het raadplegen van verzonden gegevens door derden bemoeilijken.
- n. debitel spant zich in om de dienstverlening zo ongestoord mogelijk te laten verlopen. Het is technisch echter onmogelijk om elke storing of beperking van de dienstverlening te voorkomen. Storingen of beperkingen van de dienstverlening zullen met inachtneming van het in deze Algemene Voorwaarden bepaalde zo spoedig mogelijk worden verholpen. Aansprakelijkheid voor het niet of niet goed functioneren van de dienstverlening bestaat alleen binnen de grenzen van artikel 13 van deze Voorwaarden.
- o. Ten behoeve van het onderhoud van het netwerk kan de netwerkaanbieder het netwerk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen. debitel zal, indien mogelijk en debitel daar overigens zelf van in kennis is gesteld, deze buitengebruikstelling tijdig en van tevoren kenbaar maken, tenzij het korte of beperkte onderbrekingen betreft.
- p. debitel zal zo mogelijk op alle aangelegenheden van Contractant klantgericht reageren. De netwerk operator draagt zorg voor het onderhoud van het netwerk en het verhelpen van mogelijke storingen daarin. Storingen worden zo spoedig mogelijk na het bekend worden daarvan door of namens de netwerk operator verholpen.

Artikel 9 Eigendomsvoorbehoud

- a. De eigendom van alle door debitel aan de Contractant verkochte producten blijft bij debitel zolang de Contractant de vorderingen van debitel uit hoofde van deze of soortgelijke Overeenkomsten niet heeft voldaan, zolang de Contractant de verrichte of nog te verrichten werkzaamheden uit deze of gelijksoortige Overeenkomsten nog niet heeft voldaan en zolang de Contractant de vorderingen van debitel wegens tekortschieten in de nakoming van zodanige verbintenissen niet heeft voldaan, waaronder begrepen vorderingen terzake van boete, rente en kosten.
- b. Contractant is, zolang hij bovenstaande vorderingen niet heeft voldaan, niet gerechtigd de door debitel geleverde zaken te vervreemden of daarop een (bezitloos) pandrecht te vestigen of op enige andere wijze of te bezwaren en verbindt zich tegenover derden die daarop een dergelijk recht willen vestigen op eerste verlangen van debitel te zullen verklaren dat hij niet tot het vestigen van een pandrecht bevoegd is. Voorts verbindt de Contractant zich geen akte te ondertekenen waarbij pandrecht op de zaken wordt gevestigd. Indien Contractant hiertoe toch overgaat, maakt deze zich schuldig aan verduistering.

Artikel 10 Industriële en intellectuele eigendom

- a. Contractant verkrijgt geen recht van intellectueel eigendom met betrekking tot het uit hoofde van de Overeenkomst ter beschikking gestelde programmapakket of enig deel daarvan. Het is Contractant niet toegestaan hierop aangebrachte merken, namen, nummers en andere herkenningstekens te wijzigen of te verwijderen.
- b. Ingeval van aanspraken van derden terzake van een inbreuk op een intellectueel eigendomsrecht kan debitel zonedig het ter beschikking gestelde programmapakket of enig deel daarvan vervangen of wijzigen, dan wel de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden. Contractant heeft uitsluitend het recht de Overeenkomst te ontbinden voorzover instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van de Contractant kan worden verlangd.
- c. Contractant zal debitel onmiddellijk in kennis stellen van enige aanspraak van een derde terzake van een inbreuk op intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot het ter

beschikking gestelde programmapakket of enig deel daarvan. In geval van een dergelijke aanspraak is alleen debitel bevoegd daartegen mede namens de Contractant verweer te voeren of tegen die derde rechtsmaatregelen te nemen, dan wel met die derde een minnelijke regeling te treffen. Contractant zal zich van al zulke maatregelen onthouden, voorzover dat in redelijkheid van hem kan worden verlangd. In alle gevallen zal Contractant debitel zijn medewerking verlenen.

Artikel 11 Persoonsgegevens, Verkeersgegevens en Locatiegegevens

- a. debitel draagt zorg voor de bescherming van Persoonsgegevens en van de persoonlijke levenssfeer van Contractant en van iedere gebruiker, natuurlijke persoon, die gebruik maakt van de Diensten van debitel overeenkomstig het vastgestelde bij of krachtens de Telecommunicatiewet en de wetgeving inzake bescherming van Persoonsgegevens. De Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan een goede bedrijfsvoering vereist of dan wettelijk verplicht is.
- b. debitel is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat debitel Persoonsgegevens en niet-geanonimiseerde Verkeersgegevens of Locatiegegevens, als onderdeel van een overeenkomst tussen Contractant en een derde op verzoek of ten behoeve van de uitvoer van die overeenkomst heeft verstrekt aan die derde.
- c. Contractant vrijwaart debitel voor elke aansprakelijkheid die kan ontstaan doordat debitel op verzoek van Contractant Verkeersgegevens of Locatiegegevens van gebruikers verstrekt die gebruik maken van een Aansluiting op basis van de Overeenkomst met Contractant.
- d. debitel heeft het gebruik van Persoonsgegevens, Verkeersgegevens en Locatiegegevens vermeld in de privacyregeling. Contractant verklaart kennis te hebben genomen van de privacyregeling en akkoord te gaan met de privacyregeling. De privacyregeling ligt ter inzage bij debitel en/of het verkooppunt en kan kosteloos worden verstrekt. Tevens is deze terug te vinden op de internetsite van debitel, www.debitel.nl. Eventuele wijzigingen in de privacyregeling worden op het moment van ingang op deze site gepubliceerd.

Artikel 12 Hinderlijke oproepen

- a. debitel zal, indien zulks naar de mening van debitel is gerechtvaardigd, aan een telecommunicatieaanbieder wiens gebruiker van de mobiele telecommunicatiedienst, dan wel aan de gebruiker zelf of een Contractant van debitel, die last heeft van hinderlijke of kwaadwillende oproepen van een andere Contractant van debitel, waarbij de verstrekking van het nummer van het oproepende netwerkaansluitpunt is geblokkeerd, op verzoek het telefoonnummer van de oproepende Contractant en de naam-, adres- en woonplaatsgegevens verstrekken. Van deze gegevensverstrekking aan een verzoeker wordt door debitel mededeling gedaan aan Contractant wiens gegevens het betreft.
- b. Voor een verzoek tot verstrekking van gegevens zoals vermeld in lid a is vereist dat zo een verzoek:
 1. schriftelijk wordt ingediend met de naam-, adres- en woonplaatsgegevens en het telefoonnummer van de verzoeker
 2. een omschrijving geeft van de aard en de ernst van de ondervonden last en de gevolgen
 3. een omschrijving geeft van de identificatie van de data en tijdstippen waarop de desbetreffende oproepen hebben plaatsgevonden.
- c. De verzoeker dient debitel onverwijld te informeren omtrent hinderlijke of kwaadwillende oproepen die plaats hebben gevonden na indiening van een verzoek onder lid a.
- d. debitel stelt naar aanleiding van het verzoek een onderzoek in teneinde vast te stellen of er sprake is van een zodanige last dat de verstrekking van de gegevens is gerechtvaardigd.
- e. Het in dit artikel bepaalde laat onverlet hetgeen in artikel 5 is bepaald.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

- a. debitel is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de totstandkoming of uitvoering van een Overeenkomst, tenzij in dit artikel anders is bepaald.
- b. debitel is jegens Contractant uitsluitend aansprakelijk voor vergoeding van directe schade tot een maximumbedrag van € 2.268,- per benadeelde en per gebeurtenis tot een maximum bedrag van € 453.780,-. Deze beperking van de aansprakelijkheid geldt tevens voor vergoeding van eventuele indirecte schade. Indien ten gevolge van een gebeurtenis meer dan één vordering ontstaat en de gezamenlijke vorderingen het daarbij gestelde maximum te boven gaan, worden de vorderingen naar evenredigheid van de omvang daarvan voldaan.
- c. Onder directe schade wordt uitsluitend die schade verstaan die in een direct en onlosmakelijk verband staat met de schadeveroorzakende gebeurtenis. De in artikel 13 lid b genoemde beperking geldt voor de contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid, tenzij er sprake is van directe schade, veroorzaakt door opzet of grove schuld van debitel dan wel enige beperking die rechtens niet is toegestaan.
- d. debitel is niet aansprakelijk voor zogenaamde gevolgschade die de Contractant of een derde terzake van (het gebruik van) de Diensten dan wel de Aanvullende Diensten mocht lijden, hieronder mede begrepen bedrijfsschade, immateriële schade, winstderving.
- e. debitel is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade ten gevolge van (tijdelijke) beperkingen aan het telecommunicatienetwerk en het uitvallen van het telecommunicatienetwerk, noch voor de gevolgen van onjuiste of verstoorde overdraging als beperkte prestatie binnen het telecommunicatienetwerk.
- f. debitel is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die door of na levering van de Aansluiting, door welke oorzaak dan ook, met uitzondering van opzet of grove

schuld van debitel, ontstaat aan derden of aan zaken van derden. De Contractant vrijwaart debitel tegen alle aanspraken van derden terzake van dergelijke schade.

- g.** debitel is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade als gevolg van fouten in administratieve verrichtingen.
- h.** De Contractant dient debitel zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier (4) weken na het ontstaan van de schade, schriftelijk van de schade in kennis te stellen. Schade waarvan debitel niet binnen de genoemde termijn in kennis is gesteld, zal niet worden vergoed, tenzij de Contractant aannemelijk kan maken dat hij debitel redelijkerwijs niet eerder van de schade in kennis heeft kunnen stellen of, in geval van een niet bedrijfsmatige handelende Contractant, tenzij de niet bedrijfsmatige handelende Contractant aannemelijk kan maken dat een tijdige of schriftelijke reactie redelijkerwijs niet van hem kan worden verlangd.
- i.** De netwerkexploitant die vergunninghouder is in de zin van de Telecommunicatiewet is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het niet of niet goed functioneren van de telecommunicatie-infrastructuur en van tekortkomingen bij de uitvoering van de mobiele telecommunicatiediensten, behoudens in de navolgende gevallen, waarbij de eventuele vergoedingsplicht van de vergunninghouder is beperkt tot maximaal de bij de desbetreffende gevallen aangegeven bedragen:
1. schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel tot ten hoogste een bedrag van € 907.560,- per gebeurtenis;
 2. schade als gevolg van een handelen in strijd met de artikelen 374, 374bis en 375 van het Wetboek van Strafrecht (bescherming telefoongeheim) tot ten hoogste een bedrag van € 907.560,- per gebeurtenis;
 3. schade als gevolg van het door de vergunninghouder niet of onjuist verstrekken van gegevens aan de Contractant of door het onzorgvuldig beheer of verwerken van die gegevens, alsmede voor schade als gevolg van fouten in administratieve verrichtingen die samenhangen met de genoemde gegevens, tot ten hoogste een bedrag van € 2.268,- per benadeelde, en per gebeurtenis tot een maximum van € 907.560,-.
- j.** Indien als gevolg van een gebeurtenis, bedoeld in artikel 13, lid h sub 3, meer dan één vordering ontstaat en de gezamenlijke vorderingen de daarbij per gebeurtenis gestelde maxima te boven gaan, worden de vorderingen naar evenredigheid voldaan.
- k.** Contractant is aansprakelijk voor de schade geleden door debitel of de netwerkexploitant als gevolg van het niet nakomen van de verplichtingen van Contractant van deze Overeenkomst of als gevolg van onbevoegd of frauduleus gebruik van de Aansluiting.
- l.** De Contractant vrijwaart debitel tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op debitel zouden kunnen verhalen, voorzover deze aanspraak gegrond is op het gebruik dat door de Contractant van zijn Aansluiting is gemaakt, in het bijzonder voor wat betreft de inhoud van de door zijn Aansluiting verzonden of opgevraagde informatie.
- m.** debitel en/of netwerkexploitant is gerechtigd de Aansluiting van Contractant te deactiveren indien zulks noodzakelijk is ter voorkoming van schade of ingeval debitel en/of netwerkexploitant wordt gehinderd in de nakoming van haar contractuele verplichtingen aan haar klanten. Indien zulks wordt veroorzaakt door Contractant is Contractant aansprakelijk voor de schade als gevolg van deze deactivatie. debitel noch netwerkexploitant zijn aansprakelijk voor zo een deactivatie.

Artikel 14 Opeisbaarheid en ontbinding en beëindiging

- a.** Indien Contractant tekortschiet in de nakoming van een of meer van haar verplichtingen of in één van de artikelen 2 lid e en/of 5 lid i en/of 14 lid b genoemde gevallen zijn alle vorderingen van debitel op Contractant, uit welke hoofde ook, onmiddellijk en volledig opeisbaar en is debitel bevoegd tot opschorting van de uitvoering van elke Overeenkomst en/of tot gehele of gedeeltelijke directe ontbinding van enige Overeenkomst, zonder rechtelijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling, en dient Contractant alle gebruikskosten en de periodieke kosten tot het einde van de overeengekomen contracttermijn, zonder eventuele toegekende kortingen, te voldoen. Het voorgaande doet niet af aan de overige rechten van debitel op grond van wet of de Overeenkomst.
- b.** Ingeval van overlijden, (voorlopige) surséance van betaling, faillissement, stillegging of opheffing van (het bedrijf van) de Contractant, beslaglegging onder de Contractant welk beslag niet binnen dertig (30) dagen na de datum van beslaglegging wordt opgeheven, schuldsanering, het niet voldoen aan de vordering van debitel tot zekerheidstelling, het gebruik van niet toegelaten apparaten op de Aansluiting en indien niet is voldaan aan een betalingsverplichting uit hoofde van een andere overeenkomst met debitel, heeft debitel het recht alle Overeenkomsten, zonder rechtelijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling terstond te beëindigen, tenzij debitel binnen een redelijke tijd mededeelt nakoming van (een deel van) de Overeenkomst te verlangen.
- c.** debitel mag de Overeenkomst terstond zonder opzegtermijn beëindigen ingeval de vergunning voor de aanleg, instandhouding en exploitatie van een netwerk van een netwerkexploitant eindigt of wordt ingetrokken of de overeenkomst tussen debitel en een netwerkexploitant eindigt, tenzij debitel Contractant overzet op een ander beschikbaar netwerk, of wanneer zich andere omstandigheden voordoen, buiten de macht van debitel, die de uitvoering van de Overeenkomst onmogelijk of onevenredig bezwaarlijk maken.

- d.** Bij beëindiging en opschorting door debitel in de gevallen genoemd in de voorgaande leden, is debitel niet tot enige schadevergoeding aan Contractant gehouden.

Artikel 15 Toepasselijk recht en geschillen

- a.** Op deze voorwaarden alsmede op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- b.** Geschillen/klachten tussen Contractant, die natuurlijk persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en debitel over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst met betrekking tot de door debitel te leveren of geleverde Diensten, kunnen zowel door deze Contractant als door debitel worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie 1.
- c.** Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen indien Contractant zijn/haar geschil/klacht, nadat deze eerst mondeling bij debitel kenbaar is gemaakt, tenzij anders is bepaald, schriftelijk heeft ingediend bij debitel. De Contractant ontvangt een schriftelijke reactie van debitel binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de klacht door debitel. Een uitzondering geldt indien, de bijzondere omstandigheden van het geval in aanmerking genomen, een dergelijke reactie in redelijkheid niet kan worden gegeven binnen dertig (30) dagen. In dat geval zal de Contractant door debitel binnen de genoemde periode van dertig (30) dagen worden bericht omtrent de uiterlijke datum waarop de Contractant de reactie tegemoet kan zien.
- d.** Binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de schriftelijke reactie van debitel respectievelijk binnen dertig (30) dagen na verloop van de daarvoor gestelde termijn, kan Contractant het geschil/klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, mits het geschil een Aansluiting betreft waarvan uitsluitend of in hoofdzaak gebruik wordt gemaakt als consument, dat wil zeggen een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en mits de Commissie ook overigens op grond van haar reglement bevoegd is kennis te nemen van het geschil. De wijze van indiening en behandeling van het geschil is geregeld in genoemd reglement. Dit reglement is op te vragen bij de Geschillencommissie Telecommunicatie. De beslissing van de Commissie is een de partijen bindend advies.
- e.** Met betrekking tot SMS-berichten en abonnementskosten van SMS-dienstverleners kan Contractant alleen een geschil/klacht aan de Geschillencommissie Telecommunicatie voorleggen indien dit geschil/klacht betrekking heeft op de door debitel gestuurde Factuur. Voor geschillen/klachten over de inhoud, werking en communicatie over de SMS-diensten of abonnementsdiensten van SMS-dienstverleners is debitel niet verantwoordelijk.
- f.** Contractant of debitel behouden het recht om een geschil of klacht voor te leggen aan de burgerlijke rechter in plaats van aan de Geschillencommissie Telecommunicatie.

¹ Het adres van de Geschillencommissie is:
Geschillencommissie Telecommunicatie
Bordewijklaan 46
2591 ZR 's- GRAVENHAGE
tel. nr. 070-3105310

Artikel 16 Aanvullende Diensten

- a.** Voor uitvoering van Aanvullende Diensten is debitel gerechtigd derden in te schakelen.
- b.** Levering van door derden uitgevoerde Aanvullende Diensten kunnen op afzonderlijke voorwaarden (van derden) ter beschikking worden gesteld.
- c.** Een wijziging in het aanbod van Aanvullende Diensten vormt geen reden de Overeenkomst te beëindigen.
- d.** Indien het contract voor mobiele telefonie wordt beëindigd, zullen ook de Aanvullende Diensten worden beëindigd. De eventueel resterende abonnementskosten dienen tot einde contractsdatum te worden voldaan.

Artikel 17 Contractoverneming

- a.** De Contractant is niet gerechtigd zijn rechten of plichten uit hoofde van de Overeenkomst over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van debitel.
- b.** De Contractant verleent hierbij medewerking aan de overdracht van de rechten en plichten van debitel uit hoofde van de Overeenkomst in geval van een overdracht van de onderneming, die wordt gevoerd door debitel.
- c.** De Contractant zal zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs mogelijk van een dergelijke overdracht in kennis worden gesteld.

Artikel 18 Slotbepaling

Indien een bepaling uit deze Voorwaarden niet of buiten werking wordt gesteld, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht. De nietige c.q. buiten werking gestelde bepaling zal worden omgezet in een rechtens toelaatbare bepaling.