

voorwaarden

- ☞ sitevoorwaarden
- ☞ **algemene voorwaarden privé**
- ☞ algemene voorwaarden zakelijk

dit zijn onze algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden zijn gedeponneerd in Den Haag bij de Arrondissementsrechtbank onder nummer 2003/15

Dit zijn de voorwaarden waaronder Orange Nederland N.V., kantoorhoudende te Den Haag, mobiele diensten aanbiedt.

1. definities

- 1.1. De volgende begrippen hebben in deze algemene voorwaarden de hierna omschreven betekenis. Gedefinieerde begrippen worden in de tekst met een hoofdletter aangegeven.

Aansluiting	de draadloze verbinding waardoor de Klant de Diensten kan afnemen;
Abonnementsvorm	een Abonnement of Combinatie-abonnement;
Abonnement	een Aansluiting waarbij de daarvoor verschuldigde vergoedingen voor het gebruik van Diensten periodiek bij de Klant in rekening worden gebracht;
Combinatie-abonnement	een Aansluiting waarbij de daarvoor verschuldigde vergoedingen voor het gebruik van Diensten periodiek bij de Klant in rekening worden gebracht en waarbij de Klant het beltegoed tussentijds kan opwaarderen;
Diensten	de mobiele communicatiediensten die Orange aan de Klanten aanbiedt, zoals spraak- en datadiensten;
Handleiding	(product)informatie en instructies zoals opgenomen in brochures en andere documentatie van Orange;
Klant	de natuurlijke of rechtspersoon waarmee Orange een Overeenkomst heeft gesloten;
Orange	Orange Nederland N.V., kantoorhoudende te Den Haag (2596 HT) aan de Groenhovenstraat 2;
Orange Netwerk	het door Orange geëxploiteerde digitale mobiele communicatienetwerk;
Overeenkomst	de overeenkomst tussen de Klant en Orange op grond waarvan één of meer Diensten worden geleverd;



In tegenstelling tot het vermeldde in artikel 4.1 en 4.2 van de Algemene Voorwaarden, blijft het beltegoed van Orange klanten altijd geldig. Tussentijds opwaarderen is niet meer nodig. U bepaalt dus zelf wat u doet met uw beltegoed, en wanneer u het wilt gebruiken. Orange stelt hier geen enkele beperking meer aan.

☞ **vragen**

☞ **zoek**

Pre-Paid	een Aansluiting, niet een Abonnementvorm, waarbij de Klant een bedrag vooruitbetaalt voor het gebruik van Diensten en het beltegoed daarna kan opwaarderen;
Roaming	de voorziening waardoor de Klant met zijn Simkaart gebruik kan maken van andere netwerken dan het Orange Network;
Simkaart	("subscriber identity module"-kaart) de Orange chipkaart die, na plaatsing in een Toestel, de Klant de mogelijkheid biedt gebruik te maken van de Aansluiting;
Simlock	de beveiliging van het door Orange geleverde toestel zodat dit Toestel gedurende een periode van maximaal 12 maanden alleen in combinatie met een Orange Simkaart gebruikt kan worden;
Toestel	een mobiel communicatietoestel dat voldoet aan de standaard van het Orange Network.

2. toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de Diensten die Orange aanbiedt en maken onderdeel uit van de Overeenkomst.
- 2.2. Bij Pre-paid accepteert de Klant deze algemene voorwaarden door de Simkaart in gebruik te nemen, bij een Abonnementvorm door ondertekening van het Orange aanvraagformulier.
- 2.3. Orange heeft het recht de algemene voorwaarden, een (reeds gesloten) Overeenkomst en de door haar gehanteerde tarieven van tijd tot tijd te wijzigen. Orange zal haar Klanten hiervan steeds tijdig op de hoogte stellen. Orange doet dit door bijvoorbeeld mailings, advertenties, vermelding op haar website, databerichten of facturen.

3. totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1. Bij Pre-paid komt de Overeenkomst tot stand zodra Orange de Simkaart heeft geactiveerd.
- 3.2. Bij een Abonnementvorm komt de Overeenkomst tot stand wanneer Orange de Simkaart heeft geactiveerd. Een vereiste hiervoor is dat de Klant het Orange aanvraagformulier volledig en correct invult en ondertekend aan Orange verstrekt samen met de kopieën van de in het aanvraagformulier genoemde documenten. Na verwerking van het Orange aanvraagformulier wordt de Simkaart van de Klant geactiveerd.
- 3.3. Orange heeft het recht een klant niet als Klant te accepteren, indien er een redelijk en gegrond vermoeden bestaat dat de klant de overeenkomst niet naar behoren zal naleven.

4. duur, beëindiging en wijziging van de overeenkomst

Pre-paid

- 4.1. Indien sprake is van Pre-paid, heeft de Overeenkomst een duur van zes maanden (183 dagen). De Overeenkomst wordt verlengd voor de duur van zes maanden (183 dagen) vanaf de dag dat de Klant het beltegoed conform de beschrijving in de Handleiding opwaardeert.

- 4.2. In afwijking van het bepaalde in artikel 4.1. beperkt Orange de Diensten, indien de Klant het beltegoed niet binnen zes maanden (183 dagen) opwaardeert en vervalt (het saldo van) het beltegoed en het telefoonnummer en eindigt de Overeenkomst automatisch, indien de Klant het beltegoed vervolgens niet binnen drie maanden (90 dagen) heeft opgewaardeerd.
Het (saldo van) beltegoed en het telefoonnummer vervalt en de Overeenkomst eindigt eveneens automatisch, indien het beltegoed volledig is verbruikt, en de Klant vervolgens zijn beltegoed niet binnen drie maanden (90 dagen) heeft opgewaardeerd.

Abonnementvorm

- 4.3. Indien sprake is van een Abonnement, heeft de Overeenkomst een minimumduur van 1 jaar, tenzij anders overeengekomen. De Overeenkomst wordt daarna voor onbepaalde tijd verlengd, tenzij de Klant de Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden schriftelijk beëindigt.
- 4.4. Indien sprake is van een Combinatie-abonnement, geldt de Overeenkomst voor onbepaalde tijd. De Klant kan de Overeenkomst schriftelijk beëindigen. Na ontvangst van de opzeggingsbrief deactiveert Orange de Aansluiting zo spoedig mogelijk.
- 4.5. De Klant dient zijn opzeggingsbrief te richten aan: Orange Nederland N.V., t.a.v. Klantenservice; Postbus 5127; 6802 EC Arnhem, onder vermelding van 'beëindiging abonnement'.
- 4.6. Orange heeft het recht de Overeenkomst te beëindigen als de Klant herhaaldelijk niet voldoet aan zijn betalingsverplichtingen (waaronder eventueel de waarborgsom als bedoeld in artikel 10) of indien de klant misbruik maakt van de Diensten.

Pre-paid en Abonnementvorm

- 4.7. Orange heeft het recht om de Overeenkomst onmiddellijk te beëindigen:
- indien de Klant niet aan zijn verplichtingen uit deze algemene voorwaarden voldoet en de beëindiging door niet-nakoming wordt gerechtvaardigd.
 - indien haar recht om mobiele communicatie frequenties te gebruiken eindigt.
- 4.8. Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst te gelden, blijven daarna van kracht.
- 4.9. De Klant dient Orange steeds tijdig en schriftelijk te informeren over veranderingen in zijn naam-, adres-, woonplaats-, bedrijfs- of bankrekeninggegevens.
- 4.10. Veranderingen in en aanvullingen op de Overeenkomst zijn slechts van toepassing indien deze door Orange schriftelijk zijn bevestigd.

5. aansluiting

- 5.1. Orange verstrekt de Klant een Simkaart om gebruik te kunnen maken van de Aansluiting. Hiervoor mag Orange aansluitkosten in rekening brengen. De Simkaart bevat onder meer het telefoonnummer van de Klant en een toegangscode. Wanneer de Klant deze Simkaart in een Toestel plaatst en Orange de Simkaart heeft geactiveerd, heeft de Klant toegang tot het Orange Netwerk.
- 5.2. De Simkaart is en blijft eigendom van Orange. Orange heeft het recht om de Simkaart die zij voor haar Klant geactiveerd heeft te wijzigen of, indien zij dit noodzakelijk vindt in het licht van de gewijzigde techniek en/of de technische veroudering van de Simkaart, te vervangen.

- 5.3. De Klant is altijd verantwoordelijk voor het zorgvuldig gebruik van zijn Simkaart, ongeacht wie de Simkaart gebruikt en of deze gebruiker hiervoor toestemming heeft van de Klant. De Klant dient de Simkaart zo goed mogelijk te beschermen tegen ongevoegd gebruik, beschadiging en diefstal, ondermeer door de Simkaart te beveiligen door middel van een pincode.
- 5.4. In geval van verlies of diefstal van de Simkaart dient de Klant de Orange Klantenservice daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen zodat Orange de Aansluiting kan blokkeren. Tot het moment van melding is de Klant aansprakelijk voor de kosten die verband houden met het gebruik van de Simkaart.
- 5.5. Het vermenigvuldigen van de Simkaart of van de functionaliteit van de Simkaart zonder de uitdrukkelijke toestemming van Orange, is verboden. Het is de Klant verboden de Simkaart zodanig te gebruiken dat er sprake is van kunstgrepen waardoor de Klant financieel voordeel behaalt en aan Orange en/of derden schade toebrengt.
- 5.6. Bij beëindiging van de Overeenkomst zal de klant de Simkaart op eerste verzoek van Orange aan Orange terugsturen.

6. telefoonnummers en nummerportabiliteit

- 6.1. Orange kent aan de Klant een of meerdere telefoonnummers toe. Orange is bevoegd het aan de Klant toegekende telefoonnummer te wijzigen of in te trekken, onder meer op grond van gewijzigde wet- of regelgeving of na een daartoe strekkende aanwijzing van een bevoegd (overheids)orgaan. Orange zal daarbij zoveel mogelijk rekening houden met de belangen van de Klant.
- 6.2. Een klant kan Orange verzoeken een nummer te behouden dat hij reeds in gebruik heeft voor dezelfde Diensten bij een andere aanbieder, indien hij klant wordt bij Orange. De Klant kan het nummer behouden indien de overeenkomst met die aanbieder wordt beëindigd en die aanbieder aan nummerportabiliteit meewerkt. Orange kan hiervoor kosten aan de Klant in rekening brengen.
- 6.3. Bij beëindiging van de Overeenkomst met Orange, kan de Klant ervoor kiezen dezelfde mobiele telecommunicatiediensten van een andere aanbieder af te nemen. De Klant heeft dan de mogelijkheid om het nummer bij een andere aanbieder te behouden. De Klant dient daartoe voor beëindiging van de Overeenkomst met Orange een verzoek te richten aan de nieuwe aanbieder. De Klant heeft bij overdracht van het nummer geen recht meer op enig beltegoed van Orange.

7. gebruik van het toestel, de diensten en het netwerk

- 7.1. Een door de Klant van Orange gekocht Toestel wordt geleverd onder de (garantie-) voorwaarden van de desbetreffende fabrikant.
- 7.2. De Klant is verplicht om uitsluitend goedgekeurde Toestellen te gebruiken in overeenstemming met de Handleiding en de toepasselijke regelgeving.

- 7.3. Indien de Klant het Toestel van Orange heeft gekocht, bevat deze standaard een Simlock. Indien de Klant het Toestel wil gebruiken in combinatie met een Simkaart van een andere aanbieder van telecommunicatiediensten, kan het Toestel daarvoor uitsluitend door Orange worden aangepast (deblokkeren). Orange kan gedurende een periode van maximaal 12 maanden na activering van de Simkaart voor deze aanpassing kosten in rekening brengen welke afhankelijk zijn van de Pre-Paid of Abonnementsvorm. De kosten die Orange in rekening brengt voor deze aanpassing, zijn gerelateerd aan de bijdrage die Orange, voorafgaand aan de verkoop, voor dit Toestel heeft betaald. Een overzicht van de hier bedoelde kosten per Toestel is verkrijgbaar bij de Orange Klantenservice.
- 7.4. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Orange mag de Klant de Simlock van een Toestel niet (laten) verwijderen, of de software van het Toestel of de Simlock (laten) bewerken of veranderen.
- 7.5. Orange kan de Klant uitsluiten van Diensten onder meer in geval van bovenmatig gebruik en/of misbruik van de Diensten.
- 7.6. De Klant kan van de Diensten gebruik maken binnen het dekkinggebied van het Orange Netwerk. Daarnaast kan de Klant gebruik maken van het Toestel binnen het dekkinggebied van aanbieders van telecommunicatiediensten waarmee Orange een overeenkomst heeft gesloten die Roaming mogelijk maakt. Bij Pre-Paid kan de Klant in bepaalde gevallen gebruik maken van Roaming zoals aangegeven in de Handleiding of op de website. Orange is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid en kwaliteit van andere netwerken dan het Orange Netwerk.
- 7.7. De kwaliteit en beschikbaarheid van het Orange Netwerk wordt soms beïnvloed door factoren waarop Orange geen invloed kan uitoefenen, zoals atmosferische storingen, lokale fysieke obstakels (gebouwen, liften, tunnels), voer- en vaartuigen, en/of gebreken in telecommunicatienetwerken waarmee het Orange Netwerk is verbonden.

8. tarieven

- 8.1. Orange brengt de Klant tarieven in rekening in overeenstemming met haar tarievenoverzicht, welke beschikbaar zijn bij de Orange Klantenservice, op de website van Orange en bij de verkooppunten van Orange. Het overzicht wordt op verzoek van de Klant gratis verstrekt.
- 8.2. In geval van Roaming zijn op inkomende en uitgaande telefoongesprekken verschillende tarieven van toepassing. De (regelmatig wijzigende) tarieven voor Roaming zijn (gratis) op te vragen bij de Klantenservice van Orange of te raadplegen op de website van Orange.

9. betaling

Pre-paid

- 9.1. De Klant dient de gewenste opwaardering van het beltegoed vooraf te betalen, tenzij Orange en de Klant betaling achteraf via automatische incasso zijn overeengekomen. Orange kan een minimum en een maximum stellen aan het bedrag waarmee de Klant het beltegoed kan opwaarderen. Orange mag de wijze waarop het beltegoed kan worden opgewaardeerd na voorafgaande kennisgeving beëindigen of wijzigen. Indien de Klant gebruik maakt van de mogelijkheid om zijn beltegoed via de mobiele telefoon of internet op te waarderen, wordt de opwaardering zo spoedig mogelijk aan de Klant ter beschikking gesteld, waarna restitutie of ongedaanmaking van de automatische incasso niet meer mogelijk is.

- 9.2. De Klant dient aan hem verstrekte pincodes vertrouwelijk te behandelen en gescheiden te bewaren van zijn Toestel. Gebruik van de pincode is voor rekening en risico van de Klant, totdat hij Orange schriftelijk heeft verzocht om blokkering van zijn Aansluiting.

Abonnementsvorm

- 9.3. In geval van een Abonnementsvorm, wordt de Klant in beginsel periodiek door Orange gefactureerd voor het door de Klant verschuldigde, onverminderd het recht van Orange om in bijzondere gevallen tussentijds te factureren. Het factuurbedrag dient binnen 14 dagen na de factuurdatum op de bankrekening van Orange te zijn bijgeschreven. Betaling geschiedt via automatische incasso, tenzij anders is overeengekomen. In geval van een Combinatie-abonnement kan de Klant het beltegoed tussentijds opwaarderen, in welk geval de artikelen 9.1 en -9.2 van overeenkomstige toepassing zijn.

Pre-Paid en Abonnementsvorm

- 9.4. Indien de automatische incasso niet slaagt of de Klant het automatisch geïncasseerde bedrag laat terugboeken en niet op andere wijze tijdige betaling heeft plaatsgevonden, is de Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is hij over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Daarnaast is de Klant buitengerechtigde kosten verschuldigd van tenminste €70,-.
- 9.5. Wanneer de Klant bezwaren heeft tegen de hoogte van een factuur, dient hij deze binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk aan de Orange Klantenservice mee te delen. Een beroep op verrekening of opschorting van de betalingsverplichting door de Klant, die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, is uitgesloten.
- 9.6. Als (i) in een kort tijdsbestek de gesprekskosten van de Klant buitengewoon hoog zijn, (ii) Orange op redelijke gronden vermoedt dat er oneigenlijk gebruik wordt gemaakt van de Diensten, (iii) een automatische incasso niet slaagt en de Klant niet tijdig betaalt, (iv) de Klant zijn machtiging tot automatische incasso intrekt of (v) het automatisch geïncasseerde bedrag terugboekt, heeft Orange het recht om zonder nadere aankondiging de Aansluiting (tijdelijk) te blokkeren. In een dergelijk geval heeft Orange het recht om per Aansluiting €25,- in rekening te brengen voor heraansluiting.

10. waarborgsom

- 10.1. Als Orange bij een Abonnementsvorm bekend wordt met omstandigheden die aanleiding geven om te twijfelen aan de kredietwaardigheid van de Klant, of als de gesprekskosten van de Klant in een kort tijdsbestek buitengewoon hoog zijn, heeft Orange het recht om van de Klant een redelijke waarborgsom te vorderen. Als de Klant niet binnen 14 dagen voldoet aan dit verzoek, heeft Orange het recht de Aansluiting te blokkeren.
- 10.2. Op het moment dat de noodzaak van een waarborgsom vervalft of de Aansluiting wordt beëindigd, zal Orange dit aan de Klant mededelen en wordt de waarborgsom terugbetaald. Over de waarborgsom wordt geen rente vergoed. Daarnaast is Orange gerechtigd de waarborgsom te verrekenen met openstaande vorderingen.

11. telefoongeheim en bescherming gegevens van de klant

- 11.1. Orange verwerkt de persoonsgegevens van de Klant in overeenstemming met de toepasselijke privacyregelgeving.

- 11.2. Orange verwerkt de persoonsgegevens van de Klant voor de volgende doeleinden:
 - a. verlening en de ontwikkeling van Diensten;
 - b. onderzoek, al dan niet uitgevoerd door derden, met betrekking tot de kredietwaardigheid van de Klant;
 - c. verstrekking aan derden op grond van een wettelijke verplichting daartoe;
 - d. verstrekking aan derden van correspondentiegegevens voor direct marketing-doeleinden, tenzij Orange daarvoor geen toestemming van de Klant (meer) heeft;
 - e. ter voorkoming, opsporing en bestrijding van fraude of onregelmatigheden;
 - f. verstrekking aan een onafhankelijke beheerder van een gegevensverzameling, waarin gegevens met betrekking tot personen zijn opgeslagen die mobiele telecommunicatiediensten niet dan wel niet tijdig hebben betaald, een en ander uitsluitend in het geval van tijdelijke blokkering of wanbetaling, voor zover dat niet in strijd is met de toepasselijke regelgeving.
- 11.3. Orange kan gegevens die zij genereert uit het mobiele verkeer van haar Klant, gebruiken voor marktonderzoek en verkoopactiviteiten voor haar eigen telecommunicatiediensten.
- 11.4. De Klant kan zich schriftelijk tot de klantenservice van Orange wenden met het verzoek hem een overzicht te verstrekken van de verwerkingen van de hem betreffende persoonsgegevens. Orange verstrekt dit overzicht binnen vier weken en kan hiervoor een vergoeding in rekening brengen.
- 11.5. Op schriftelijk verzoek van de Klant gericht aan de Orange Klantenservice, zal Orange:
 - a. de nummerweergave Diensten blokkeren;
 - b. de weergave van het mobiele nummer van de Klant op nota's en facturen van derden blokkeren;
 - c. de weergave van het mobiele nummer van de Klant in telefoongidsen of bij informatiediensten opnemen;
 - d. de gegevens van de Klant niet langer gebruiken voor direct marketing doeleinden van Orange of verstrekken aan derden.

12. aansprakelijkheid van Orange

- 12.1. Orange is niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met niet ongebruikelijke storingen in het Netwerk van Orange en/of de situatie zoals beschreven in artikel 7.6 en 7.7.
- 12.2. Als de Klant schade lijdt welke is toe te rekenen aan Orange, is de eventuele vergoedingsplicht van Orange beperkt tot de (directe) zaaks- en personenschade, één en ander tot een maximum van € 200.000 per gebeurtenis.
- 12.3. Voor vermogensschade is Orange uitsluitend aansprakelijk in geval van opzet of grove schuld van niet-leidinggevend personeel van Orange, één en ander tot een maximum van €200.000 per gebeurtenis, waarbij de aansprakelijkheid van Orange voor vermogensschade jegens al haar Klanten als gevolg van één en dezelfde gebeurtenis nooit meer zal bedragen dan €400.000. In laatstgenoemd geval zal Orange de vorderingen van haar Klanten naar evenredigheid voldoen.
- 12.4. Wanneer een vordering niet binnen 1 jaar na het ontstaan daarvan bij Orange is ingediend, vervallen alle rechten terzake. De in dit artikel genoemde beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing als sprake is van opzet of grove schuld van leidinggevend personeel van Orange.

- 12.5. Orange neemt geen verantwoordelijkheid voor adviezen of mededelingen van derden over het Orange Netwerk en/of de Diensten.

13. aansprakelijkheid klant

- 13.1. De Klant is aansprakelijk voor schade van Orange die door een haar toerekenbare tekortkoming is ontstaan.
- 13.2. De Klant vrijwaart Orange tegen aanspraken van derden voor vergoeding van schade die deze derden op Orange verhalen, voor zover deze aanspraak is gegrond op het gebruik dat door de Klant van zijn Aansluiting is gemaakt.

14. geschillen

- 14.1. Als een Klant een klacht of geschil heeft met Orange, dient zij zich in eerste instantie schriftelijk te richten tot de Orange klantenservice. Orange zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal Orange de Klant binnen die termijn schriftelijk laten weten wanneer Orange inhoudelijk reageert.
- 14.2. A. Als de Klant een natuurlijk persoon is, kan zij het geschil binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van Orange, of binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het vorige lid had moeten worden gereageerd, aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie, Bordewijklaan 46, 2591 XR te Den Haag ('Geschillencommissie'). Daarnaast heeft de Klant de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter te Den Haag.
- B. Als de Klant een rechtspersoon is, kan zij het geschil alleen voorleggen aan de bevoegde rechter te Den Haag.
- 14.3. Als de Klant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is Orange aan deze keuze gebonden. Als Orange zelf een geschil aanhangig maakt, zal Orange de Klant schriftelijk verzoeken zich binnen 5 weken hiermee al dan niet akkoord te verklaren. Orange behoudt zich het recht voor na het verstrijken van voornoemde termijn het geschil aan de bevoegde rechter voor te leggen.
- 14.4. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt op verzoek toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie zijn bindend. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

 [terug](#)