

## Algemene Voorwaarden Telfort B.V. ingangsdatum: 1 april 2010 voor Prepaid mobiele telecommunicatiediensten (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 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.

#### 'CONTRACTANT'

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon met wie Telfort een Overeenkomst tot levering van de Dienst(en) is aangegaan.

#### '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 telefoonnet.

#### 'NETWERK'

De infrastructuur waarmee Telfort mobiele telecommunicatie mogelijk maakt.

#### 'OVEREENKOMST'

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

#### 'OPWAARDEERCODE'

Een aan Contractant verstrekte pincode of een eigen pincode met behulp waarvan Contractant gebruik kan maken van de dienst Mobiel Opwaarderen of Online Opwaarderen van Telfort.

#### 'PREPAID-TEGOED'

het vooruitbetaalde bedrag tegen afwaardering waarmee Contractant gebruik kan maken van geboden diensten via een prepaid Aansluiting.

#### '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'

Telfort B.V., gevestigd te (1101 EE) Amsterdam aan de Entrée 222.

#### '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 elders 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 Diensten die de Contractant wenst, zijn de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden ook van toepassing op deze extra Diensten.
- 1.3 Telfort mag een beding van de overeenkomst waaronder de Algemene Voorwaarden, de Aanvullende voorwaarden en tarieven wijzigen. De wijzigingen gaan 4 weken na de bekendmaking in, of op een latere datum, die Telfort op de bekendmaking vermeldt.
- 1.4 Als Contractant een voor hem nadelige wijziging niet accepteert, kan hij de Overeenkomst schriftelijk en telefonisch opzeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe voorwaarden ingaan. De opzegging dient Telfort voor de ingangsdatum van de nieuwe voorwaarden te hebben bereikt.
- 1.5 Het bepaalde in het vorige lid geldt niet:
  - a indien de wijziging uitsluitend in het voordeel van de Contractant is;
  - b indien de wijziging in redelijkheid geen gevolgen heeft voor de (rechts)positie van de Contractant;
  - c indien de wijziging reeds bij het aangaan van de overeenkomst is overeengekomen, zoals een periodieke aanpassing van de tarieven op basis van niet door partijen te beïnvloeden factoren;
  - d indien de wijziging van overheidswege is voorgeschreven; of
  - e in andere gevallen waarin dit op grond van de geldende wet- en regelgeving niet is vereist.

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

- 2.1 Er is sprake van een Overeenkomst op het moment dat de (toekomstige) Contractant voor het eerst gebruik maakt van de Aansluiting. De Contractant kan gebruikmaken van de Dienst zolang hij nog beschikt over een Prepaid-tegoed en zolang dit Prepaid-tegoed nog geldig is.
- 2.2 Telfort kan de verplichtingen uit deze Overeenkomst op een derde doen overgaan indien de overgang plaatsvindt in verband met de overdracht van Telfort.
- 2.3 Als de Contractant tijdens de duur van de Overeenkomst de Dienst uitbreidt met een Dienst, die betrekking heeft op hetzelfde mobiele nummer, is het mogelijk dat er afwijkende tarieven gaan gelden zodra de eerst gesloten Overeenkomst wordt opgezegd.
- 2.4 Telfort mag aansluitkosten in rekening brengen.
- 2.5 Noch gedurende de Overeenkomst noch bij beëindiging van de Overeenkomst heeft Contractant recht op restitutie van eventueel resterend Prepaid-tegoed of enige andere vorm van compensatie, tenzij expliciet anders is aangegeven. Indien Contractant de Overeenkomst beëindigt of omzet naar een ander abonnement of (prepay) Aansluiting vervallen kortingen, resterende belminuten, MB's, (sms) berichten of andere tegoeden van (Aanvullende) Diensten.
- 2.6 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 dagen 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.
- 2.7 De Contractant dient zijn Prepaid-tegoed opnieuw op te waarderen binnen een aaneengesloten periode van zes maanden na datum van de voorafgaande opwaardering. Indien Contractant het Prepaid-tegoed niet binnen deze zes maanden heeft opgewaardeerd, verliest het dan resterende Prepaid-tegoed zijn geldigheid en kan de Contractant (zoals ook uiteengezet in artikel 2.8) geen gebruik meer maken van de Aansluiting voorzover hij voor dit gebruik een vergoeding verschuldigd is.
- 2.8 Indien het Prepaid-tegoed van een Aansluiting op grond van het voorgaande lid, is bevroren, blijft de Aansluiting nog negentig dagen in dienst voor vormen van dienstverlening waarvoor de Contractant geen vergoedingen is verschuldigd. Indien de Contractant het Prepaid-tegoed gedurende die periode van negentig dagen alsnog opwaardeert, kan hij weer volledig gebruikmaken van de Aansluiting en komt het bevroren Prepaid-tegoed weer beschikbaar. Indien de Contractant ook gedurende die periode niet opwaardeert, eindigt de Overeenkomst. Bij het einde van de Overeenkomst vervallen Prepaid-tegoed en telefoonnummer automatisch en heeft Contractant geen aanspraak op enige vorm van compensatie.

### 3. APPARATUUR EN DE SIMKAART

- 3.1 Telfort kan voor de levering van Apparatuur een overeenkomst sluiten met de Contractant, eventueel door bemiddeling van een 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 de koopsom met eventueel bijkomende kosten is voldaan. Vanaf het moment van aflevering ligt 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. Contractant dient bij (internet) gebruik te zorgen voor adequate beveiliging van zijn Apparatuur tegen ongeautoriseerd gebruik door derden. Indien de Apparatuur wordt geleverd door een andere partij dan Telfort (zoals een Wederverkoper), maakt deze levering geen deel uit van de verplichtingen van Telfort in deze Overeenkomst. Telfort is in dat geval 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.
- 3.2 Contractant mag de Apparatuur niet verkopen, overdragen, verhuren of anderszins vervreemden voordat hij de koopsom aan Telfort heeft betaald.
- 3.3 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;
  - d kan Telfort bij haar dienstverlening de hulp inschakelen van derden.
- 3.4 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.



- 3.5 In geval van diefstal of verlies van de simkaart (en eventueel het bijbehorende toestel) brengt de Contractant Telfort onmiddellijk op de hoogte. De Contractant kan geen aanspraak maken op restitutie van het Prepaid-tegoed door Telfort.
- 3.6 Alle kosten die verband houden met het blokkeren, afsluiten en opnieuw aansluiten op het Netwerk, zijn voor rekening van de Contractant.
- 3.7 Als er sprake is van (mogelijke) misbruik van de simkaart mag Telfort de Aansluiting zonder voorafgaande waarschuwing afsluiten.
- 3.8 Een simlock mag alleen door Telfort worden verwijderd. Telfort kan hiervoor een vergoeding verlangen.
- #### 4. VERANDERINGEN AAN DE DIENST OF HET NETWERK
- 4.1 Telfort kan de technische eigenschappen van de Dienst en/of van het Netwerk wijzigen. Telfort zal de Dienst alleen (tijdelijk) beperken of stopzetten als daarvoor dringende redenen zijn.
- 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 bedrijfseconomische redenen noodzakelijk en/of wenselijk 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 Telfort kan het Netwerk tijdelijk geheel of gedeeltelijk uitschakelen ten behoeve van het onderhoud of de instandhouding ervan. Een dergelijke onderbreking wordt tijdig bekendgemaakt, tenzij de onderbreking zo kort of beperkt is, dat het niet redelijk is dat een algemene of bijzondere bekendmaking van Telfort wordt gevraagd.
- #### 5. GEBRUIK VAN DE DIENST
- 5.1 De Contractant is verantwoordelijk voor het gebruik van zijn Aansluiting, ongeacht wie ervan gebruikmaakt en ongeacht of de gebruiker toestemming heeft van de Contractant. Alle gesprekskosten zijn, met inachtneming van artikel 6, voor rekening van de Contractant.
- 5.2 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 en atmosferische omstandigheden.
- 5.3 De Contractant mag de Dienst niet (laten) gebruiken voor het telefonisch lastigvallen van anderen.
- 5.4 Telfort mag het verkeer naar en in bepaalde landen uitsluiten.
- 5.5 Telfort kan de roaming in andere landen wijzigen. De Contractant kan gebruikmaken van het aangegeven mobiele netwerk. Daarbij gelden de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften van het desbetreffende land en/of netwerkaanbieders.
- 5.6 Het gebruik van de Dienst en/of een Aansluiting is slechts toegestaan voor normaal gebruik.
- 5.7 "Normaal gebruik" wil zeggen mobiel bel en/of data verkeer geïnitieerd vanaf een mobiel toestel (of een ander mobiel apparaat waarmee bel en/of data verkeer geïnitieerd kan worden). Ieder ander gebruik van de Dienst en/of een Aansluiting, zoals door middel van een GSM-box of SIM-box of het gebruik van een automatisch oproepsysteem voor het initiëren van een gesprek, is niet toegestaan. 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 dataverkeer een datalimiet te stellen.
- 5.7 Telfort betracht grote zorgvuldigheid bij het op- en afwaarderen van Prepaid-tegoed. Indien desondanks ten onrechte een op- of afwaardering is verricht of nagelaten, is Telfort gerechtigd dit te corrigeren. Het is onder andere mogelijk dat bij calamiteiten of storingen in het Netwerk het Prepaid-tegoed vertraagd wordt afgeschreven.
- 5.8 Telfort kan niet garanderen dat het Netwerk altijd beschikbaar is, de kwaliteit van de verbindingen op elke plaats gelijk is of dat het verkeer over internet altijd goed wordt afgeleverd. Oorzaken voor deze niet toerekenbare tekortkomingen houden verband met onder meer de gebruikte mobiele apparatuur, storingen in de internetverbinding, de radiodekking van het Netwerk of andere (telecommunicatie)netwerken en atmosferische omstandigheden. 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.
- 5.9 De Contractant dient het (mobiel) internet en (Aanvullende) Diensten zorgvuldig en verantwoordelijk te (laten) gebruiken. Hij is verplicht de (Aanvullende) Diensten volgens de toepasselijke (wettelijke) regels en de regels van Telfort te (laten) gebruiken. Indien de (Aanvullende) Dienst betrekking heeft op internetdataverkeer dient deze conform de algemeen aanvaarde regels op het internet (netiquette) gebruikt te worden. De Contractant mag andere contractanten of (internet)gebruikers niet hinderen en hij mag geen schade toebrengen aan het systeem. Contractant dient zich bij dataverkeer onder meer te onthouden van:
- a Overmatig dataverkeer dat het gebruik van de Dienst of van het internet verstoort;
  - b Verspreiding of beschikbaarstelling van mailbommen, virussen of kettingbrieven;
  - c Het aanbieden of verspreiden van materiaal of informatie waarmee inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden;
  - d Verspreiding van informatie die in strijd is met de goede zeden of de openbare orde;
  - e Spam;
  - f Hacken: (poging tot) ongeautoriseerd toegang verschaffen tot computersystemen, data en software;
  - g Denial of service attack: handelingen welke leiden tot onvolledige beschikbaarheid van het Netwerk waardoor de normale levering van Diensten beperkt wordt;
  - h Open relay.
- 5.10 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.
- 5.11 Contractant is verantwoordelijk voor de geschiktheid van de Apparatuur voor de door Contractant gewenste doeleinden.
- 5.12 Prepaid-tegoed mag maximaal €500 bedragen tenzij Telfort expliciet anders bepaalt.
- #### 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, worden de gegevens van Telfort gehanteerd, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens fout zijn.
- 6.3 Telfort biedt de Contractant één of meer mogelijkheden om Prepaid-tegoed op te waarderen. Telfort kan de bedragen vaststellen waarmee Prepaid-tegoed kan worden opgewaarderd en kan de hoogte van deze bedragen wijzigen. Voor specifieke Diensten kan Telfort separate vormen van Prepaid-tegoed hanteren. Telfort is gerechtigd een wijze van opwaarderen te wijzigen of te beëindigen, met inachtneming van een termijn van aankondiging van ten minste vier weken.
- 6.4 Indien Contractant gebruik maakt van de dienst Mobiel Opwaarderen of Online Opwaarderen van Telfort gelden de volgende voorwaarden:
- 6.4.1 Om Mobiel of Online Opwaarderen mogelijk te maken, wordt Contractant's telefoonnummer doorgegeven ook al heeft Contractant nummerherkenning uit staan.
- 6.4.2 Aan het bedrag waarmee kan worden opgewaarderd kan Telfort een minimum of maximum stellen. Tevens kan Telfort maxima verbinden aan het aantal opwaarderingen.
- 6.4.3 Op het moment dat de opwaardering heeft plaatsgevonden, kan de debitering van de bank- of girorekening van Contractant niet meer ongedaan worden gemaakt en/of kan Contractant geen aanspraak maken op restitutie van het desbetreffende opwaardebedrag.
- 6.4.4 De Opwaardeercode die aan Contractant is verstrekt, is beperkt houdbaar. Acht weken na uitgifte van de Opwaardeercode door Telfort, komt deze Opwaardeercode automatisch te vervallen en Contractant dient deze Opwaardeercode derhalve binnen die periode van acht weken te wijzigen in een eigen Opwaardeercode.
- 6.4.5 De Opwaardeercode, is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar. Contractant dient zorgvuldig om te gaan met de Opwaardeercode en deze als vertrouwelijk te behandelen. Contractant mag de Opwaardeercode niet tezamen met de Apparatuur bewaren.
- 6.4.6 Tot aan het moment dat de Contractant is afgemeld voor de dienst Mobiel of Online Opwaarderen van Telfort dan wel de Contractant de Aansluiting door Telfort heeft laten blokkeren is de Contractant verantwoordelijk voor het gebruik van de Opwaardeercode en alle gedane opwaarderingen, ongeacht wie ervan gebruikmaakt en ongeacht of de gebruiker dit met medeweten van de Contractant doet.
- 6.4.7 Indien Contractant 3 maal een foutieve Opwaardeercode heeft ingetoetst, wordt deze Opwaardeercode geblokkeerd en komt automatisch te vervallen. De Contractant kan een nieuwe Opwaardeercode aanvragen.
- 6.4.8 Telfort mag de dienst Mobiel of Online Opwaarderen zonder ingebrekestelling of mededeling (tijdelijk) uitschakelen, als:
- a de Contractant zijn verplichtingen tegenover Telfort niet nakomt én wanneer die niet-nakoming zo ernstig is, dat dit het uitschakelen rechtvaardigt;
  - b 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 dienst Mobiel of Online Opwaarderen te blijven aanbieden aan de Contractant;
  - c als een betrokken (financiële) instelling haar medewerking intrekt.
- #### 7. AFSLUITING EN HERAANSLUITING
- 7.1 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.
- 7.2 Telfort mag de Aansluiting zonder ingebrekestelling of mededeling afsluiten, als de situatie uit artikel 3.7 zich voordoet. Telfort mag dit ook 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.
- 7.3 De Aansluiting kan weer worden hersteld als de Contractant zijn verplichtingen nakomt, binnen een redelijke termijn, die door Telfort wordt gesteld. Voor de indienststelling zijn heraansluitkosten verschuldigd.

## 8. AANSPRAKELIJKHEID TELFORT

- 8.1 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 wel aansprakelijk zijn in de situaties die in de hierna volgende 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.
- 8.2 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 fouten heeft gemaakt in administratieve verrichtingen die samenhangen met de genoemde gegevens.
- 8.3 In de gevallen die in artikelen 8.2a en 8.2b worden genoemd, wordt maximaal € 900.000,- per gebeurtenis uitgekeerd. In het geval dat in artikel 8.2c wordt genoemd, wordt maximaal € 2.250,- per benadeelde en maximaal € 900.000,- per gebeurtenis uitgekeerd.
- 8.4 Als de gebeurtenissen uit artikel 8.3 ten aanzien van één Contractant vaker in één jaar voorkomen, wordt in totaal maximaal € 1.800.000,- uitgekeerd.
- 8.5 Is door een gebeurtenis uit artikel 8 meer dan één vordering ontstaan en zijn die vorderingen samen hoger dan de maxima die artikel 8.3 per gebeurtenis stelt? Dan is Telfort alleen verplicht om de vorderingen naar evenredigheid te voldoen.
- 8.6 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 8.2a en 8.3.
- 8.7 De schade die artikel 8.6 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 geen vergoeding plaatsvinden, tenzij de Contractant aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
- 8.8 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.
- 8.9 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.
- 8.10 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.

## 9. AANSPRAKELIJKHEID CONTRACTANT

- 9.1 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.
- 9.2 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.

## 10. TELEFOONNUMMERS

- 10.1 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.
- 10.2 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 het resterende Prepaid-tegoed.
- 10.3 Indien Contractant een telefoonnummer naar het Netwerk van Telfort porteert, kan Telfort daar kosten voor in rekening brengen.

## 11. (VERVALLEN)

## 12. GEBRUIK EN VERSTREKKING AAN DERDEN VAN PERSOONSGEGEVENS

- 12.1 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 Prepaid-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 (ook na beëindiging van de Overeenkomst);
  - e Het (doen) uitvoeren van kredietwaardigheidstoetsingen 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.
- 12.2 Gegevens zoals bedoeld in artikel 12.1 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.
- 12.3 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 voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van de Contractant niet onevenredig schaadt;
  - c als de situatie zich voordoet die is genoemd in artikel 2.2;
- 12.4 De Contractant mag zijn persoonsgegevens inzien en corrigeren, bezwaar maken tegen verwerking ervan en zijn toestemming intrekken. Hiervoor kan de Contractant een briefkaart sturen naar Telfort B.V. t.a.v. Afdeling gegevensbeheer, Antwoordnummer 574, 1100 VD Amsterdam, onder vermelding van zijn mobiele telefoonnummer van Telfort, zijn volledige naam en adresgegevens.
- 12.5 Bij klantcontact kan opname van gesprekken plaatsvinden.
- 12.6 Het van toepassing zijnde privacystatement is gepubliceerd op de website van Telfort.

## 13. KLACHTEN EN GESCHILLEN

- 13.1 Geschillen tussen Contractant 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.
- 13.2 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.
- 13.3 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.
- 13.4 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.
- 13.5 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.
- 13.6 Contractant kan het geschil in plaats van aan de Geschillencommissie voorleggen aan de burgerlijke rechter.
- 13.7 Klachten over een rekening moet de Contractant voor de vervaldatum van 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.
- 13.8 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 Regelgevingskader voor de elektronische communicatiesector 2002, kunnen door Contractant aan het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit worden voorgelegd.

## 14. TOEPASSELIJK RECHT

14.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

14.2 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.

## 15. AANVULLENDE DIENSTEN

15.1 Indien Contractant gebruikmaakt van (sms-)diensten van Telfort dan wel van een andere partij en daar geen prijs meer op stelt, dient Contractant zelf zorg te dragen voor beëindiging van die dienst.

## 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 B.V. t.a.v. Klachtencommissie, Antwoordnummer 574, 1100 VD Amsterdam. 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 13.

- 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 spionneren 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.