

Algemene voorwaarden Ben* Abonnee Geldig vanaf 29 juni 2017

Om er voor te zorgen dat je precies weet wat je van mij mag verwachten en ik weet wat ik van jou mag verwachten, staan hieronder mijn Algemene Voorwaarden Abonnee Consument op een rij. Deze zijn van toepassing op alle mobiele producten en diensten die je bij T-Mobile Netherlands B.V. gevestigd aan de Waldorpstraat 60 te Den Haag (hierna: "Ben" of "ik" of "mijn" of "mij") afneemt.

Netwerk, producten en diensten

- Ik heb jouw Abonnement zorgvuldig opgesteld. Jouw Abonnement bestaat uit:
 - de door mij te leveren diensten;
 - eventuele aanvullende diensten en bijbehorende voorwaarden;
 - het contract formulier;
 - het tarievenoverzicht; en
 - deze Algemene Voorwaarden Abonnee Consument
- Ik ga zorgvuldig om met jouw persoonsgegevens en houd mij aan de wettelijke regels. Meer informatie over het gebruik en het bewaren van jouw persoonsgegevens vind je op mijn website www.ben.nl in het privacy statement.
- Ik doe mijn best om er voor te zorgen dat je gebruik kunt maken van de door mij geleverde en/of nog te leveren (aanvullende) diensten op grond van je overeenkomst voor mobiele telefonie (hierna: "Abonnement").
Mijn netwerk werkt door verspreiding van radiosignalen. De radiosignalen worden soms verstoord door invloeden van buiten af. Ik kan daarom niet instaan voor een volledige beschikbaarheid van mijn netwerk. Het kan ook gebeuren dat je tijdelijk door onderhoud of storingen weinig of helemaal geen bereik hebt. Ik doe dan uiteraard mijn best om dit dan zo snel mogelijk op te lossen.
- Ik hoop natuurlijk dat het niet zal gebeuren, maar als een netwerkstoring 12 uur of langer duurt, kun je een beroep doen op de (wettelijke) compensatieregeling. In geval van een storing vind je hierover, en over het eventueel van toepassing zijn van de compensatieregeling, meer informatie op mijn website www.ben.nl
- Je bent zelf verantwoordelijk voor alle kosten die met jouw Abonnement worden gemaakt. Is je apparaat met simkaart gestolen of vermoed je misbruik, meld het mij dan zo snel mogelijk! Ik blokkeer dan je simkaart. Tot aan het moment van de melding blijf je namelijk zelf verantwoordelijk voor de gebruikskosten. De blokkering heeft geen invloed op de minimale looptijd van je Abonnement en je vaste maandelijkse abonnementskosten.
- Je ontvangt van mij een simkaart waarmee je gebruik kunt maken van mijn netwerk. Deze simkaart blijft mijn eigendom. Je mag de simkaart alleen gebruiken in combinatie met een CE-gecertificeerd apparaat.
Je mag geen wijzigingen op de simkaart aanbrengen of deze gebruiken in combinatie met een simbox.

Looptijd

- Je Abonnement heeft een minimale looptijd. Deze vind je terug op het contract formulier.
Als je je Abonnement wilt opzeggen kan de opzegging pas ingaan op een datum gelegen op- of na het verstrijken van de minimale looptijd. Na de minimale looptijd wordt je Abonnement omgezet in een Abonnement voor onbepaalde tijd. Je Abonnement is dan elk moment opzegbaar. De opzegtermijn is altijd een maand.
- Ik heb het recht om jouw Abonnement of onderdelen daarvan eenzijdig te wijzigen als ik dit nodig vind voor mijn bedrijfsvoering. Ik kan bijvoorbeeld van mening zijn dat bepaalde abonnementsvormen niet meer passen bij de ontwikkelingen in de markt en techniek en/of onevenredig veel capaciteit van mijn systemen vergen. Als de wijziging voor jou niet voordelig is zal ik je tijdig informeren en de mogelijkheid bieden om je Abonnement op te zeggen. De mogelijkheid om op te zeggen geldt niet als de wijziging een gevolg is van een door de overheid vastgestelde regeling.

Factuur en betaling

- Je gaat er mee akkoord dat ik je factuur maandelijks digitaal aan jou ter beschikking stel in jouw persoonlijke Ik Ben omgeving. Je factuur is gebaseerd op het toepasselijke tarievenoverzicht, je daadwerkelijke gebruik van het Abonnement, eventuele aanvullende diensten of diensten als genoemd in artikel 12.
- Het factuurbedrag zal binnen ongeveer 10 dagen na factuurdatum van het door jou opgegeven rekeningnummer worden afgeschreven door mij.
- Je zult begrijpen dat ik mijn diensten alleen kan aanbieden als jij op tijd je betalingsverplichtingen nakomt. Bij niet tijdige betaling behoud ik mijn wettelijke rechten voor. Zo kan ik bijvoorbeeld de levering van mijn diensten opschorten, buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen en de vordering overdragen aan een incassobureau.
- Als je diensten van derde partijen afneemt door bijvoorbeeld applicaties te downloaden of gebruik te maken van sms-diensten, ben ik gerechtigd de kosten die je hierbij eventueel maakt namens de derde partij bij jou te incasseren. Deze kosten vind je terug op je factuur onder gebruikskosten.
- Heb je vragen over een factuur? Neem dan zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen zes maanden na de factuurdatum, contact met mij op. De gebruiksgegevens voor het maken van een factuur bewaar ik namelijk niet langer dan zes maanden.
- Ik ben gerechtigd om ieder jaar in januari het maandbedrag van je Abonnement aan te passen als gevolg van inflatie. Deze aanpassing wordt gebaseerd op de stijging van het Consumenten-prijsindexcijfer van het CBS over het voorafgaande jaar van 1 juli tot en met 30 juni. Ik voer geen inflatiecorrectie door als er drie maanden of minder van je Abonnement verstreken zijn.

Aansprakelijkheid

- Om mijn diensten betaalbaar te houden en mijn bedrijfscontinuïteit te waarborgen is de aansprakelijkheid van mij met uitzondering van het bepaalde in artikel 4, uitgesloten, tenzij ik toerekenbaar tekort ben geschoten. In geen geval zal de aansprakelijkheid van mij tegenover jou hoger zijn dan EUR 500 per gebeurtenis. Zijn er als gevolg van de gebeurtenis meerdere benadeelde Ben* klanten, dan ben ik voor alle benadeelde klanten tezamen maximaal aansprakelijk voor een bedrag van EUR 225.000. Je zal je geleden schade moeten aantonen en binnen 1 jaar na de schadeveroorzakende gebeurtenis aan mij kenbaar moeten maken. Ik ben niet aansprakelijk voor immateriële schade of gevolgschade zoals gederfde winst of misgelopen opdrachten.

Overig

- Je bent er verantwoordelijk voor dat de gegevens die je bij het afsluiten van het Abonnement aan mij hebt verstrekt correct zijn. Als je verhuist of een ander e-mailadres krijgt, zal je dat tijdig aan mij doorgeven zodat ik over de juiste gegevens beschik om je per post of mail te bereiken.

Veel plezier met je nieuwe Abonnement!

Heb je nog een vraag of een klacht? Neem dan contact met mij op. Ik zoek graag samen met jou naar een oplossing. Mocht ik er samen met jou niet uitkomen, dan kun je jouw klacht voor een bindende uitspraak voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie. Dit kun je doen tot twaalf maanden na het ontstaan van jouw klacht bij mij. Op mijn website vind je meer informatie en de antwoorden op veel gestelde vragen. Je kunt voor meer informatie natuurlijk ook bellen met mijn klantenservice 0900-04 01 405 van ma t/m vrij 09:00-17:00.

Ben*

Correspondentieadres:
Postbus 13016, 2501 EA Den Haag
Telefoon: 0900 - 0401405
Internet: www.ben.nl

Geldig vanaf 29 juni 2017