

Bijzondere Voorwaarden UnitedConsumers Telecom B.V. (UnitedConsumers Mobiel)

1. Definities

1.1. UnitedConsumers Mobiel, we, wij of onze

UnitedConsumers Telecom B.V., gevestigd aan de Luchthavenweg 20, 5657 EB te Eindhoven, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 17148754 en BTW nummer 8110.51.092.B01, onder andere bereikbaar via mobiel@unitedconsumers.com en via telefoonnummer 040-2350560.

1.2. Abonnement

Het abonnement op basis waarvan UnitedConsumers Mobiel jou Diensten levert, meestal met een bepaalde (minimum) contractduur en/of in de vorm van een maandelijkse bundel, zoals vastgelegd in de Overeenkomst.

1.3. Dienst of Diensten

De mobiele telecommunicatiediensten die UnitedConsumers Mobiel levert, bijvoorbeeld ten aanzien van bellen, sms en data, plus eventuele extra (aanvullende) diensten.

1.4. Overeenkomst

De totale afspraak tussen jou en UnitedConsumers Mobiel over de levering van de Diensten, inclusief deze algemene voorwaarden, en de toepasselijke tarieven
<https://www.unitedconsumers.com/mobiel/service-en-contact/tarieven>.

2. Toepasselijkheid voorwaarden

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken onderdeel uit van de Overeenkomst en zijn in aanvulling daarop van toepassing op alle aanbiedingen, Abonnementen en (levering van) Diensten van UnitedConsumers Mobiel.
- 2.2. Hanteert UnitedConsumers Mobiel aanvullende of bijzondere voorwaarden en spreken die deze algemene voorwaarden tegen, dan hebben die aanvullende of bijzondere voorwaarden voorrang.
- 2.3. Mocht een deel van deze algemene voorwaarden of een ander deel van de Overeenkomst vernietigd worden of anderszins ongeldig zijn, dan blijven de overige bepalingen gewoon gelden. In een dergelijk geval is UnitedConsumers Mobiel gerechtigd het ongeldige of vernietigde deel te vervangen door een wel geldige bepaling.

3. Totstandkoming Overeenkomst

3.1. Aanvraag, aanbod en acceptatie

- Alle aanbiedingen van UnitedConsumers Mobiel (mondeling, schriftelijk of digitaal) zijn vrijblijvend. Doe je een bestelling (bijvoorbeeld op onze website), dan sluit je nog geen overeenkomst met ons. Pas wanneer UnitedConsumers Mobiel je aanvraag formeel accepteert, komt de Overeenkomst tot stand. We doen dit door het sturen van een bevestigingsmail.



- Informatie op onze website (waaronder prijzen en abonnementsbeschrijvingen) kan door ons worden gecorrigeerd voor of op het moment van het sluiten van de Overeenkomst. Jouw wettelijke rechten worden hierdoor niet aangetast.

3.2. Verstrekking informatie en identiteits- en kredietcheck

Je erkent en gaat ermee akkoord dat:

- Je alleen een Overeenkomst zult sluiten als je een consument bent, dus een natuurlijk persoon bent die niet handelt voor doeleinden binnen je bedrijfs- of beroepsactiviteit.
- Je ervoor zorgt dat alle informatie die je aan ons verstrekt juist en volledig is. Ook geef je relevante wijzigingen tijdig aan ons door, [bijvoorbeeld via jouw Mijn UnitedConsumers omgeving op onze website] of in de UnitedConsumers app.
- UnitedConsumers Mobiel je gegevens kan controleren, bijvoorbeeld om te bepalen of je aan je (betalings)verplichtingen zult kunnen voldoen. Ook controleren we of je je verplichtingen uit eerdere overeenkomsten met ons bent nagekomen. Zo'n controle kan leiden tot acceptatie, extra voorwaarden of afwijzing. We kunnen, indien toegestaan, voor de controle ook gegevens van derde partijen gebruiken.
- We je ter bevestiging van je identiteit na het aangaan van de Overeenkomst kunnen vragen om het bedrag dat je op grond van je Abonnement per maand verschuldigd bent en eventuele aansluitkosten via een iDeal/Wero betaling aan ons over te maken.

3.3. Herroepingsrecht (Overeenkomst op afstand)

- Sluit je de Overeenkomst op afstand af (via internet of telefonisch), dan heb je als je consument bent het recht de Overeenkomst binnen een termijn van 14 dagen na de dag van sluiten daarvan zonder opgave van redenen te herroepen. Deze bedenktijd begint de dag nadat de Overeenkomst is gesloten in overeenstemming met artikel 3.1
- Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet je ons via een ondubbelzinnige verklaring op de hoogte stellen van je beslissing de overeenkomst te herroepen. Herroepen kan bijvoorbeeld met gebruikmaking van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, via de herroepingsfunctie op onze website <https://www.unitedconsumers.com/over-ons/service-en-contact/herroepingsformulier> of per e-mail of via post. Wanneer je gebruikt maakt van de herroepingsfunctie op onze website, sturen wij je onverwijld een ontvangstbevestiging van de herroeping op een duurzame gegevensdrager (bv. per e-mail), met vermelding van de inhoud en de datum en het tijdstip van indiening daarvan.
- Als je hebt verzocht om de verrichting van de Diensten te laten beginnen tijdens de herroepingstermijn en heb je op het moment dat we je herroeping ontvangen al gebruik gemaakt van de Diensten, dan kunnen we de daarmee gemoeide evenredige kosten, bijvoorbeeld de verbruikskosten of een evenredig deel van de vaste of maandelijkse vergoeding, bij je in rekening brengen.

4. Start en looptijd Abonnement en nummers

4.1. Start Abonnement

- Spoedig na het sluiten van de Overeenkomst, ontvang je van UnitedConsumers Mobiel je simkaart (of de benodigde informatie over activatie van de e-sim). Om gebruik te kunnen



maken van de Diensten moet je de simkaart activeren in je Mijn UnitedConsumers omgeving op onze website of in de UnitedConsumers app.

- De looptijd van je Abonnement start nadat je de simkaart hebt geactiveerd. Echter, sowieso start je Abonnement, dus ook als je niet zelf activeert, 14 dagen nadat we de simkaart hebben verzonden of in geval van een e-sim nadat activatie mogelijk was.
- In het geval je verzoekt om je bestaande telefoonnummer te behouden geldt het bepaalde in artikel 4.4 hierna. Ook dan moet je je nieuwe simkaart activeren in de Mijn UnitedConsumers omgeving op onze website of in de UnitedConsumers app. Je Abonnement start op de datum dat we je nummer kunnen overnemen van je huidige provider.

4.2. Initiële looptijd

- De initiële looptijd van je Abonnement bedraagt de afgesproken contractperiode (bijv. 12 maanden).
- Het wijzigen van de contractperiode van een Abonnement is gedurende de initiële looptijd niet mogelijk.
- Ook is het niet mogelijk om het Abonnement gedurende de initiële looptijd te wijzigen naar een lagere bundels (minuten / sms / MB). Na afloop van de initiële looptijd is het (bij verlenging van het Abonnement) mogelijk om ook lagere bundels te kiezen.

4.3. Stilzwijgende verlenging

- Na de initiële looptijd loopt je Abonnement automatisch door voor onbepaalde tijd, tenzij we iets anders hebben afgesproken of jij of wij het Abonnement opzeggen aan het einde van de initiële looptijd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- Na de stilzwijgende verlenging kan je het Abonnement te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- Opzegging door ons en door jou van de Overeenkomst en de gevolgen hiervan zijn beschreven in artikel 10 hierna.

4.4. Nummerbehoud

- Wil je je huidige telefoonnummer meenemen? Daar helpen we je graag bij. We zijn daarbij wel afhankelijk van jouw medewerking en de medewerking van je vorige provider. Onder andere dien je tijdens het aanmeldproces aan ons door te geven dat je nummerbehoud wenst. UnitedConsumers Mobiel is niet aansprakelijk, mocht je nummer niet behouden kunnen worden.
- Indien het niet lukt om je nummer te behouden, bijvoorbeeld omdat de einddatum van je huidige abonnement te ver in de toekomst ligt, zullen we je daarover informeren. Je hebt dan een aantal keuzes: je Abonnement bij ons in laten gaan met een nieuw telefoonnummer, je abonnement bij de huidige provider afkopen, het nummer naar ons laten overgaan en bij je huidige provider met een nieuw nummer je contract voortzetten of je aanvraag bij ons annuleren. Indien je geen keuze aan ons doorgeeft is UnitedConsumers Mobiel gerechtigd je een nieuw nummer toe te kennen. De start van je Abonnement is dan conform hetgeen beschreven staat in artikel 4.1.

4.5. Wijziging nummer

- In uitzonderlijke gevallen kan UnitedConsumers Mobiel je nummer wijzigen (bijvoorbeeld als een toezichthouder dat verplicht). We laten je dat altijd zo snel mogelijk weten en proberen de overlast te beperken.



5. Tarieven en betaling

5.1. Tarieven

- De voor jou geldende tarieven (abonnementskosten, bundelprijzen, buitenbundeltarieven, aansluitkosten, kosten voor bepaalde diensten buiten je abonnement/bundel, etc.) vind je op de tarievenpagina <https://www.unitedconsumers.com/mobiel/service-en-contact/tarieven>
- De jaarlijkse aanpassing van de tarieven is uitgewerkt in artikel 9.3.

5.2. Facturatie

- Je ontvangt maandelijks je factuur in de Mijn UnitedConsumers omgeving op onze website of in de UnitedConsumers app.
- De abonnementskosten worden vooruit in rekening gebracht en je (eventuele) verbruikskosten – dus kosten die bovenop je vaste abonnementskosten komen zoals buitenbundelverbruik – achteraf.
- De betalingstermijn is 14 dagen.
- Als je het oneens bent met de inhoud van een factuur, dien je ons dat binnen 14 dagen na de factuurdatum te laten weten of, indien dat niet redelijkerwijs mogelijk is, zo snel als redelijkerwijs mogelijk na ontdekking van de fout in de factuur. Het onbetwiste deel moet je tijdig betalen, maar het betwiste deel van de factuur hoeft pas te betalen als en zodra duidelijk is geworden dat de factuur (voor een groter deel) wel correct is. Bij herhaalde onterechte betwisting, ziet UnitedConsumers Mobiel dat als herhaalde wanbetaling en geldt het bepaalde in artikel 5.4, tweede onderdeel.
- De administratie van UnitedConsumers Mobiel is leidend, tenzij je de onjuistheid daarvan kunt aantonen.

5.3. Betaling

De eerste abonnementsmaand en eventuele aansluitkosten betaal je vooruit via iDEAL of Wero. Bij het sluiten van de overeenkomst geef je ook toestemming voor betaling van de daarna verschuldigde abonnementsgelden via automatische incasso. Het bankrekeningnummer waarmee je de eerste betaling via iDEAL of Wero doet, wordt automatisch aan je klantaccount gekoppeld en daarna gebruikt voor de automatische incasso van je abonnementsgelden. Zorg dat er genoeg saldo op die rekening staat.

5.4. Wanbetaling

- Als je niet (op tijd) betaalt, waaronder indien automatische incasso niet slaagt, zullen we je een betalingsherinnering sturen. Als je ook binnen de daarin opgenomen termijn niet betaalt, kunnen we extra incasso-, herinnerings- of andere kosten of rente in rekening brengen.
- Bij herhaalde wanbetaling mogen we maatregelen nemen, waaronder je om aanvullende zekerheden vragen, de Diensten (tijdelijk) helemaal of voor een deel blokkeren of de Overeenkomst beëindigen.

5.5. Terugbetaling korting



- In het geval je van UnitedConsumers Mobiel een korting ontvangt of hebt ontvangen op je abonnementsprijs, kan UnitedConsumers Mobiel deze korting terugvorderen of intrekken in het geval de betaling van het Abonnement [via automatische incasso] 2 maal niet slaagt tijdens de looptijd van je Abonnement.

5.6. Tussentijdse storting

- In het geval dat je totale buiten de bundel verbruik in een maand meer is dan EUR 50,- inclusief BTW, dan heeft UnitedConsumers Mobiel het recht de Diensten helemaal of voor een deel te blokkeren. Dit doen we om misbruik en/of onverwacht hoge rekeningen te voorkomen. Na betaling van een bedrag van maximaal EUR 50 in de Mijn UnitedConsumers omgeving op onze website of in de UnitedConsumers app heffen we de blokkering weer op. Als je na deze betaling wederom een buiten de bundel verbruik van meer dan EUR 50,- inclusief BTW hebt, kan (een deel van) de Diensten opnieuw worden geblokkeerd en wordt je opnieuw verzocht om een betaling te doen.

6. Gebruik van de Diensten

6.1. Algemeen

- Je moet de Diensten gebruiken op een normale wijze en je houden aan de wettelijke voorschriften, de afspraken in de Overeenkomst en de redelijke instructies die UnitedConsumers Mobiel kan geven tijdens de looptijd. Zie onder andere ook aanvullend artikel 6.3.
- Mocht een derde gebruik maken van de Diensten dan ben jij verantwoordelijk voor dat gebruik.
- De Abonnementen van UnitedConsumers Mobiel zijn bedoeld voor consumenten. Indien je je Abonnement of de Diensten desondanks gebruikt voor commerciële of bedrijfsmatige doeleinden, handel je geheel voor eigen risico en is UnitedConsumers Mobiel gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen of bepaalde voorwaarden aan te passen. Daar zal je dan over geïnformeerd worden.
- Alle niet verbruikte minuten, SMS, en MB's van je Abonnement vervallen aan het einde van iedere maand, gerekend vanaf de ingangsdatum van je Abonnement.

6.2. Simkaart en (beveiligings)codes

- Je dient de (beveiligings)codes behorende bij je simkaart (waaronder ook valt een e-sim), waaronder de PIN- en PUK-codes, zorgvuldig en gescheiden te bewaren en ervoor te zorgen dat deze codes niet in handen van anderen (kunnen) komen. Zodra je vermoedt dat er sprake is van gebruik van de simkaart op een ongebruikelijke wijze zul je dat aan ons melden.
- Indien je een nieuwe simkaart aanvraagt, bijvoorbeeld wanneer je huidige simkaart geblokkeerd is, kunnen we daarvoor kosten in rekening brengen.
- Het is UnitedConsumers Mobiel toegestaan om op afstand de instellingen van de simkaart te wijzigen.
- De simkaart blijft altijd eigendom van UnitedConsumers Mobiel.

6.3. Gebruik en misbruik van Diensten



- Je mag onze Diensten of de simkaart/e-SIM (incl. de PIN- en PUK-codes) niet misbruiken en je mag die dus onder andere niet gebruiken op een manier die strafbaar is, onrechtmatig is tegenover UnitedConsumers Mobiel of derden – waaronder door UnitedConsumers Mobiel ingeschakelde netwerkoperators. Denk aan spam, fraude, onrechtmatig routeren van verkeer (bijvoorbeeld door het op grote schaal (laten) maken van verbindingen met kooplijnen (090x-nummers)), het gebruik van simboxen of automatische of geautomatiseerde oproepsystemen.
- Ook zul je de Diensten, de simkaart/e-SIM (incl. de PIN- en PUK-codes) en het netwerk gebruikt om die Diensten te leveren, niet gebruiken voor activiteiten die een inbreuk vormen op i) wetten, normen of codes, ii) de rechten van derden of iii) instructies van bevoegde autoriteiten. Onder voornoemde verboden activiteiten vallen ook activiteiten die tot gevolg hebben dat corrigerende maatregelen genomen moeten worden, bijvoorbeeld op basis van geldende branchecodes, en activiteiten die (op een andere manier) andere gebruikers van het netwerk hinderen, belasten, lastigvallen of bedreigen of (anderszins) het gebruiksgenot van die andere gebruikers beperken, bijvoorbeeld door overlast te veroorzaken.
- Als je handelt in strijd met het voorgaande in dit artikel, ben je niet alleen aansprakelijk voor alle schade die UnitedConsumers Mobiel in verband daarmee lijdt als bepaald in artikel 7.4, maar ben je ook aansprakelijk voor alle in verband daarmee door derden geleden schade.
- Je erkent dat de inhoud van informatie of materiaal beschikbaar via het netwerk gebruikt om de Diensten te leveren niet wordt gecontroleerd en UnitedConsumers Mobiel noch door ons ingeschakelde derden aansprakelijk zijn voor verlies of schade geleden als gevolg van het gebruik van informatie of materiaal verkregen met behulp van voornoemd netwerk, en dus ook niet voor verlies of schade veroorzaakt door virussen of malware.
- Heb je een onbeperkte bundel (voor één of meerdere Diensten)? Dan geldt een Fair Use Policy: het onbeperkte gebruik moet redelijk zijn en het is niet de bedoeling dat je extreem of oneigenlijk gebruik maakt van het netwerk. Bij dergelijk gebruik kunnen we (delen van) je Dienst(en) blokkeren (conform artikel 6.5) of andere redelijke maatregelen nemen. In Onze Fair Use Policy <https://www.unitedconsumers.com/mobiel/sim-only/fair-use> lees je hier meer over.
- Bij gebruik van je Abonnement in het buitenland geldt dat je dit alleen mag gebruiken voor eigen, persoonlijk en redelijk gebruik. Het Abonnement is niet bedoeld voor permanent of semipermanent gebruik buiten Nederland. Er is sprake van oneigenlijk gebruik als je gedurende een periode van minimaal 4 maanden meer tijd buiten Nederland, maar in de EU doorbrengt en gedurende deze periode meer verbruik laat zien in de EU dan in Nederland.

In het geval van oneigenlijk gebruik, zullen we je verzoeken je gedrag aan te passen. Wanneer je je gedrag niet binnen 14 dagen aantoonbaar aanpast, kan UnitedConsumers Mobiel vanaf dat moment de wettelijk maximale toeslag op je roaming verbruik in rekening brengen.

- Een telefoonnummer dat met '06' begint mag je niet gebruiken voor 'data only'.
- Je bent verantwoordelijk voor al het gebruik – of misbruik – van de Diensten en met de simkaart/e-SIM (incl. de PIN- en PUK). Alle kosten volgend uit voornoemd gebruik of misbruik zijn voor jouw rekening, totdat je dit bij ons hebt gemeld en wij tot blokkering zijn overgegaan.

6.4. Eisen aan toestellen



- Je mag alleen gebruik maken van onze Diensten met behulp van telefoontoestellen die voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Dat betekent bijvoorbeeld dat het toestel conform EU-richtlijn 1999/5/EC en de relevante 3GPP-normen (TS34, TS36) moet zijn goedgekeurd.
- Mocht je desondanks gebruik maken van telefoontoestel dat niet voldoet aan het voorgaande, dan kan dat leiden tot storingen of schade waarvoor UnitedConsumers Mobiel niet aansprakelijk is, maar jij wel voor aansprakelijk bent. UnitedConsumers Mobiel kan je Diensten ook (tijdelijk) helemaal of voor een deel blokkeren als je toestel risico's oplevert voor de gebruikte netwerken of andere gebruikers conform artikel 6.5.

6.5. Stoppen/blokkeren van de dienstverlening

- Bij (een redelijk vermoeden van) fraude, misbruik, (ander) onrechtmatig gedrag of overtreding van de voorwaarden van de Overeenkomst, waaronder dus ook die van artikel 6.1 tot en met 6.4, kunnen we je Diensten direct (gedeeltelijk) blokkeren. Echter, als de situatie dat naar ons oordeel toelaat, zullen we je eerst een redelijke termijn geven om deze problemen op te lossen voordat we tot blokkering overgaan.
- Zodra dat naar ons oordeel weer verantwoord is, zullen we de blokkering opheffen.
- Eventuele door jouw voornoemde gedrag veroorzaakte (verbruiks)kosten blijven tot het moment van opschorting voor jouw rekening en we kunnen je bovendien aansprakelijk stellen voor de door dat gedrag veroorzaakte schade.

6.6. Beschikbaarheid en kwaliteit Diensten en onderhoud

- UnitedConsumers Mobiel spant zich in om de Diensten constant beschikbaar te houden en van goede kwaliteit te leveren, maar kan niet beloven dat er nooit storingen of onderbrekingen optreden of sprake is van mindere kwaliteit. Zo kunnen bijvoorbeeld onderhoud en (andere) externe omstandigheden, zoals lokale en weersomstandigheden, ertoe leiden dat de Diensten tijdelijk een mindere kwaliteit hebben of niet of minder beschikbaar zijn.
- Indien mogelijk, kondigen we onderhoud tijdig aan, met name als dat onderhoud negatieve effecten op je Diensten kan hebben.
- Merk je dat er sprake is van mindere kwaliteit of mindere of niet beschikbaarheid van de Diensten, dan moet je ons dat zo snel mogelijk melden (tenzij je goede redenen hebt om aan te nemen dat dat al bekend is bij ons).
- In de meeste gevallen helpen we je kosteloos met deze problemen, maar als blijkt dat ze zijn of worden veroorzaakt door jouw toestel of je gebruik (op een andere manier) strijdig is met de afspraken in de Overeenkomst kan UnitedConsumers Mobiel de onderzoeks- en/of reparatiekosten bij je in rekening brengen en je aansprakelijk stellen voor daardoor veroorzaakte aanvullende schade.
- Bij al het voorgaande geldt dat we – voor zover toegestaan – niet verantwoordelijk zijn voor mindere kwaliteit of mindere of niet beschikbaarheid van de Diensten veroorzaakt door of toerekenbaar aan derden, zoals andere aanbieders van binnen- of buitenlandse netwerken of diensten.

6.7 Diensten van derden

- Als je een dienst van een derde partij afneemt, zoals bijvoorbeeld een app, een kansspel of een premium sms-dienst, is UnitedConsumers Mobiel niet verantwoordelijk voor de inhoud



van de betreffende dienst. Er kunnen aanvullende voorwaarden vanuit de derde partij van toepassing zijn.

- UnitedConsumers Mobiel kan in bepaalde gevallen de mogelijkheid om diensten van derden af te nemen voor je blokkeren. Neem hiervoor contact op met onze klantenservice.
- Als je het niet eens bent met de bedragen die op onze factuur aan je in rekening worden gebracht voordiensten van derden, kun je hierover een klacht bij ons indienen. De uiterste termijn voor het indienen van een klacht is 14 dagen na de factuurdatum van de betreffende factuur. We doen dan ons best om je te helpen.

7. Aansprakelijkheid

7.1. Melden schade

- Als je meent dat UnitedConsumers Mobiel je schade heeft veroorzaakt of dreigt te veroorzaken, dien je dat zo snel als redelijkerwijs mogelijk aan ons te melden.

7.2. Geen garantie op ononderbroken werking

- We doen ons best om ervoor te zorgen dat de Diensten beschikbaar zijn en een goede kwaliteit hebben, maar kunnen niet 100% uitsluiten dat er (tijdelijk) problemen ontstaan. Zie onder andere ook artikel 6.6.

7.3. Beperking aansprakelijkheid UnitedConsumers Mobiel

- UnitedConsumers Mobiel is alleen aansprakelijk voor schade veroorzaakt door een tekortkoming die aan ons toerekenbaar is en voor zover bepaald in dit artikel.
- In geval van een door een storing in ons netwerk veroorzaakte onderbreking van een deel van de Diensten kwalificerend als een openbare elektronische communicatiedienst van meer dan 12 aaneengesloten uren, maak je aanspraak op een wettelijke vergoeding per 24 uur van i) tenminste één dertigste deel van de maandelijkse vaste vergoeding of ii), als er geen vaste vergoeding is, minimaal EUR 0,50. De minimale compensatie per storing bedraagt EUR 1,00. De aanspraak op de voorgaande vergoeding geldt uitsluitend indien en voor zover je daar recht op hebt conform de toepasselijke wet- en regelgeving en de storing niet het gevolg is van een overstroming, terroristische aanslag of oorlog.
- UnitedConsumers Mobiel is niet aansprakelijk voor indirecte schade en gevolgschade (zoals gederfde winst, omzet of gemiste besparingen).
- Als UnitedConsumers Mobiel aansprakelijk is tegenover jou – om wat voor reden dan ook – dan is de omvang van die aansprakelijkheid beperkt tot wat je in de drie maanden vóór het voorval onder de Overeenkomst hebt betaald, waarbij wel geldt dat in uitzonderlijke gevallen – als dat hoger is – de aansprakelijkheid van UnitedConsumers Mobiel wordt verhoogd tot maximaal EUR 500 per voorval. Echter, indien het voorval schade heeft veroorzaakt bij meerdere klanten, dan is de totale aansprakelijkheid van UnitedConsumers Mobiel in totaal voor al die klanten beperkt tot maximaal EUR 250.000 en worden klanten – indien nodig – naar evenredigheid gecompenseerd.
- De aansprakelijkheid van UnitedConsumers Mobiel is niet beperkt indien de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van UnitedConsumers Mobiel of onze leidinggevendenden of als en voor zover dat niet mag op grond van de toepasselijke wet- of regelgeving.



7.4. Jouw aansprakelijkheid

- Jij bent aansprakelijk voor schade die je veroorzaakt doordat je je niet houdt aan de afspraken in de Overeenkomst en dat aan jou toerekenbaar is en als je aansprakelijk bent op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving.
- Mocht een derde een claim op UnitedConsumers Mobiel hebben die het gevolg is van jouw handelen, dan vrijwaar je ons daarvoor.

8. Privacy en Gegevens

8.1. Persoonsgegevens

- UnitedConsumers Mobiel verwerkt je persoonsgegevens volgens de geldende privacywetgeving (zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming).
- Meer informatie over de verwerking van je persoonsgegevens vind je in ons privacy statement <https://www.unitedconsumers.com/over-ons/service-en-contact/privacy-en-veiligheid>.

8.2. Fraude en onderzoek

- Vermoedt UnitedConsumers Mobiel fraude of misbruik of zijn er betalingsachterstanden, dan kan het zijn dat we je gegevens delen met bijvoorbeeld incassobureaus of toezichthouders, als de wet- en regelgeving dat toestaat of verplicht.

9. Wijziging van de Diensten of Overeenkomst door UnitedConsumers Mobiel

9.1. Eenzijdige wijziging

- UnitedConsumers Mobiel is gerechtigd de Diensten te wijzigen of zelfs de levering daarvan te beëindigen, bijvoorbeeld vanwege technische of bedrijfseconomische redenen, wet- en regelgeving of instructies van bevoegde autoriteiten.
- We zijn eveneens gerechtigd de Overeenkomst, waaronder deze algemene voorwaarden en de tarieven die van toepassing zijn op de Diensten, te wijzigen.
- We doen ons best om je zo vroeg mogelijk, in principe in ieder geval een maand van te voren, te informeren over wat er wijzigt, vanaf wanneer en waarom we de wijziging doorvoeren.

9.2. Recht op opzegging

- Is de verandering nadelig voor jou? Dan heb je het recht om je Overeenkomst kosteloos op te zeggen, tenzij i) de wijziging moet worden doorgevoerd wegens gewijzigde wet- of regelgeving, ii) je de wijziging kunt weigeren, of iii) het gaat om de in artikel 9.3 genoemde jaarlijkse aanpassing van de tarieven. Deze opzegging is mogelijk per de ingangsdatum van de wijziging en dient voor die datum door UnitedConsumers Mobiel te zijn ontvangen.

9.3. Jaarlijkse aanpassing tarieven

- UnitedConsumers Mobiel mag de tarieven jaarlijks per 1 oktober aanpassen aan de hand van de Consumentenprijsindex (CPI), gebaseerd op de jaarmutatatie CPI (Consumenten-prijsindexcijfer) van het CBS in de maand juni van het voorgaande jaar. Valt dit moment



binnen drie maanden na de startdatum van je Overeenkomst, dan voeren we de aanpassing niet door.

10. Beëindiging Overeenkomst en gevolgen daarvan

10.1. Beëindiging door jou

- Je kunt de Overeenkomst uitsluitend opzeggen als bepaald in dit artikel 10.1.
- Je kunt je Overeenkomst tegen het einde van de initiële looptijd van het Abonnement opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- Je kunt de Overeenkomst tijdens de initiële looptijd van je Abonnement tussentijds opzeggen met een opzegtermijn van één maand. In dat geval eindigt de Overeenkomst op de door jou gewenste datum, maar blijf je de maandelijkse abonnementskosten over de resterende initiële looptijd verschuldigd.
- Is de looptijd van je Abonnement omgezet naar onbepaalde tijd – wat stilzwijgend gebeurt als je niet uiterlijk één maand voor afloop van de initiële looptijd hebt opgezegd (zie artikel 4.3) – dan kun je de Overeenkomst op ieder moment opzeggen met een opzegtermijn van één maand.
- De Overeenkomst kan (ook) door je opgezegd worden i) in de situatie genoemd in artikel 9.2 of 12.2, ii) in geval van je overlijden (in dit geval dient de opzegging plaats te vinden door nabestaanden), iii) indien UnitedConsumers Mobiel op zodanige wijze de in de Overeenkomst genoemde afspraken niet nakomt dat dat beëindiging van de Overeenkomst rechtvaardigt en we die niet-nakoming niet binnen een redelijke termijn hebben opgelost nadat je ons daarover hebt geïnformeerd of iv) indien sprake is van een significante voortdurende of regelmatig voorkomende discrepantie tussen de werkelijke prestaties van een door UnitedConsumers Mobiel geleverd deel van de Diensten dat kwalificeert als een openbare elektronische communicatiedienst en de in de Overeenkomst vermelde prestaties van dat deel van de Diensten.
- Opzegging kan schriftelijk, telefonisch of digitaal (via de kanalen die UnitedConsumers Mobiel daarvoor heeft aangewezen), waarbij we dan van je kunnen vragen dat je bepaalde informatie aan ons verstrekt.
- Niets in de Overeenkomst is bedoeld om je recht om de Overeenkomst te beëindigen te beperken, als en voor zover dat niet mag op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving.

10.2. Beëindiging Overeenkomst door UnitedConsumers Mobiel

- UnitedConsumers Mobiel mag de Overeenkomst met jou opzeggen aan het einde van de initiële looptijd en na omzetting van de Overeenkomst naar onbepaalde tijd, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- UnitedConsumers Mobiel mag de Overeenkomst tevens, ook tussentijds, beëindigen als i) je meermaals betalingsachterstanden hebt gehad, ii) je op zodanige wijze de in de Overeenkomst genoemde afspraken niet nakomt dat dat beëindiging van de Overeenkomst rechtvaardigt en je die niet-nakoming niet binnen een redelijke termijn hebt opgelost nadat we je daarover hebben geïnformeerd, iii) je failliet bent verklaard, iv) surseance van betaling of toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen voor je is aangevraagd, v) je je eigen geld niet meer mag beheren (bijvoorbeeld omdat je onder curatele staat), vi) we als gevolg van problemen ten aanzien door derden geleverde of



verstrekke diensten, vergunningen of goedkeuringen de Diensten niet (adequaate) meer kunnen leveren, vii) dat recht elders in de Overeenkomst is overeengekomen of viii) dat mag of moet op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving.

- UnitedConsumers Mobiel beëindigt de Overeenkomst ook op het moment dat je overstapt (met nummerbehoud) naar een andere mobiele aanbieder.

10.3. Gevolgen beëindiging

- Je Abonnement maakt onderdeel uit van je Overeenkomst, dus als je Overeenkomst eindigt, dan eindigt ook je Abonnement. Andersom geldt dat als je Abonnement eindigt, ook je Overeenkomst eindigt.
- Zodra de Overeenkomst eindigt mogen we je alle tot dat moment geleverde en nog niet in rekening gebrachte Diensten, waaronder verbruikskosten, tot het moment van beëindiging direct in rekening brengen en factureren. Die factuur of facturen moet je dan zo snel mogelijk betalen. Ook eventuele openstaande facturen moeten tijdig betaald worden.
- In geval UnitedConsumers Mobiel gebruik maakt van het recht om de Overeenkomst gedurende de initiële looptijd te beëindigen op grond van artikel 10.2 en dat toerekenbaar is aan jou, kunnen we eveneens de abonnementskosten voor de resterende periode van je initiële looptijd in rekening brengen.

11. Klachtenprocedure

11.1. Indienen klacht

- Heb je een klacht? Laat het ons zo spoedig mogelijk na ontdekking van het probleem weten via onze klantenservice. We doen ons best om je binnen 10 werkdagen te vertellen hoe en of we je kunnen helpen.

11.2. Geschillencommissie of rechter

- Zijn we er samen niet uitgekomen, dan heb je de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan De Geschillencommissie, waarbij UnitedConsumers Mobiel is aangesloten. Op de website van de Geschillencommissie (<https://www.degeschillencommissie.nl/>) kun je meer informatie vinden over de gehanteerde procedure en de geldende termijnen.
- Je kunt – net als wij – het geschil ook altijd voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter. Het is aan jou of je voor de Geschillencommissie of voor de rechter kiest.

12. Overdracht rechten en plichten

12.1. Overdracht door jou

- Wil je (onderdelen van) de Overeenkomst en/of de bijbehorende rechten en plichten overdragen aan iemand anders? Dan heb je eerst schriftelijke toestemming van UnitedConsumers Mobiel nodig.

12.2. Overdracht door ons

- UnitedConsumers Mobiel mag (onderdelen van) de Overeenkomst en/of de bijbehorende rechten en plichten aan een derde overdragen (bijvoorbeeld als ons bedrijf wordt overgenomen) mits dit redelijkerwijs vooraf schriftelijk wordt aangekondigd. In dit geval



heb je het recht om de Overeenkomst binnen één maand na ontvangst van onze kennisgeving te ontbinden, tenzij er sprake is van overdracht van onderneming.

13. Overmacht

- Bij overmachtssituaties (denk aan natuurrampen, pandemieën of epidemieën, stakingen, oorlog, terrorisme, grootschalige netwerkstoringen door of bij derden) hoeft UnitedConsumers Mobiel niet te voldoen aan de daardoor geraakte afspraken en zijn we niet aansprakelijk voor dat niet voldoen.

14. Toepasselijk recht

- Op deze algemene voorwaarden en alle Overeenkomsten met UnitedConsumers Mobiel is Nederlands recht van toepassing.



Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

Aan: UnitedConsumers Telecom B.V.
Adres: Luchthavenweg 20
5657 EB Eindhoven
E-mail: mobiel@unitedconsumers.com

Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede dat ik/wij(*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst* herroep/herroepen*:

Besteld/ontvangen op*:

Naam/Namen consument(en):

Adres consument(en):

Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend):

Datum:

*Doorhalen wat niet van toepassing is.

