

AH MOBIEL

slim only

Algemene
voorwaarden

Algemene Voorwaarden AH MobielSlim Only voor consumenten (hierna: 'Algemene Voorwaarden').

O. 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 geleverd door AH om de Dienst te kunnen leveren.
- **'Netwerk'**: de infrastructuur waarmee mobiele telecommunicatie mogelijk wordt gemaakt.
- **'Content diensten'**: een door AH aangeboden Dienst of een door een derde aangeboden dienst waarbij de Contractant informatie, tekst-, geluids- en/of beeldbestanden, applicaties, software en dergelijke kan ontvangen, inzien, gebruiken, delen of verspreiden, alsmede combinaties van het voorgaande, zoals SMS- of MMS-inhoudsdiensten, mobiele internetdiensten of 0800/090x-diensten.

- **‘Contractant’**: een natuurlijk persoon of rechtspersoon met wie AH een overeenkomst tot levering van de Dienst(en) is aangegaan.
- **‘Dienst’**: Een door AH geleverde mobiele telecommunicatiedienst. De diensten betreffen enkel 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. Albert Heijn B.V. is gevestigd te Provincialeweg 11, 1506 MA Zaandam.
- **‘Overeenkomst’**: de Overeenkomst tussen AH en de Contractant waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.
- **‘Bundel-tegoed’**: het vooruitbetaalde bedrag in de bundel tegen afwaardering waarmee Contractant gebruik kan maken van geboden (Aanvullende) Diensten via een Aansluiting.
- **‘AH Slim Only app’**: het programma waar u na installatie op uw telefoon of tablet gebruik van maakt om uw telecomproduct te beheren.

1. ALGEMENE AFSPRAKEN

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden gelden voor alle Diensten en Aanvullende Diensten waarop AH 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 AH mag een beding van de Overeenkomst waaronder de Algemene Voorwaarden en de Aanvullende voorwaarden wijzigen. AH zal Contractant voorafgaand aan een wijziging informeren. Als Contractant dan het recht heeft om de Overeenkomst te beëindigen, dan zal AH Contractant daarop wijzen en mag Contractant de Overeenkomst beëindigen voordat de wijzigingen van kracht gaan.
- 1.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 1.2, mag AH de tarieven ieder jaar op 1 oktober aanpassen aan de hand van de Consumentenprijsindex van het CBS. Als AH dit doet binnen 3 maanden nadat AH met Contractant de Overeenkomst heeft gesloten, mag Contractant de Overeenkomst kosteloos beëindigen.

2. BEGIN, DUUR EN EINDE VAN DE OVEREENKOMST

- 2.1 Er is sprake van een Overeenkomst op het moment dat de (toekomstige) Contractant beschikt over een Aansluiting. De Contractant kan gebruikmaken van de Dienst zolang hij beschikt over een bundel-tegoed en zolang dit bundel-tegoed nog geldig is.
- 2.2 AH kan de verplichtingen uit deze Overeenkomst op een derde doen overgaan indien de overgang plaatsvindt in verband met de overdracht van AH.
- 2.3 Als de Contractant tijdens de duur van de Overeenkomst de Dienst uitbreidt met een Aanvullende 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 AH 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 bundel-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 en mms) berichten of andere tegoeden van (Aanvullende) Diensten.

- 2.6 Als de Contractant een Overeenkomst op afstand tot het verrichten van Diensten met AH sluit of als de Contractant een koop op afstand met AH sluit (bijvoorbeeld via de website van AH), heeft Contractant het recht de Overeenkomst te ontbinden binnen zeven werkdagen na totstandkoming daarvan dan wel - in geval van koop op afstand - na ontvangst. Dit ontbindingsrecht bestaat niet als Contractant er mee heeft ingestemd dat AH begint met het leveren van de Diensten. In geval van ontbinding moet de Apparatuur onbeschadigd, met alle toebehoren en in de originele verpakking naar AH 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 bundeltegoed opnieuw op te waarderen binnen een aaneengesloten periode van negen maanden na datum van de voorafgaande opwaardering. Indien Contractant zijn bundel-tegoed niet binnen deze negen maanden heeft opgewaardeerd dan wordt dit resterende bundel-tegoed bevroren 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 bundel-tegoed van een Aansluiting op grond van het voor-

gaande 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 bundel-tegoed gedurende die periode van negentig dagen alsnog opwaardeert, kan hij weer volledig gebruikmaken van de Aansluiting en komt het bevroren bundel-tegoed weer beschikbaar. Indien de Contractant ook gedurende die periode niet opwaardeert, eindigt de Overeenkomst. Bij het einde van de Overeenkomst vervallen bundel-tegoed automatisch. Ook het telefoonnummer vervalt automatisch, tenzij Contractant met zijn nummer over is gestapt naar een andere telecomaandbieder. Contractant heeft bij het einde van de Overeenkomst geen aanspraak op enige vorm van compensatie.

3. APPARATUUR EN DE SIMKAART

- 3.1 AH 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 AH. 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 AH (zoals een Wederverkoper), maakt deze levering geen deel uit van de verplichtingen van AH in deze Overeenkomst. AH 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 AH heeft betaald.

3.3 Indien AH Apparatuur levert aan Contractant:

- a) kan AH niet instaan voor de beschikbaarheid van bepaalde types Apparatuur;
- b) behoudt AH zich het recht voor om op elk moment de Apparatuur te wijzigen, uit te breiden of uit de handel te nemen;
- c) garandeert AH niet dat de Apparatuur op elk moment beschikbaar is;
- d) kan AH bij haar dienstverlening de hulp inschakelen van derden.

3.4 De Simkaart blijft eigendom van AH. De Contractant moet zorgvuldig met de Simkaart omgaan en deze zo goed mogelijk beschermen tegen

onbevoegd gebruik, beschadiging en diefstal. De Simkaart heeft de standaard pincode 0000. Ook andere Diensten kunnen een standaard code hebben. Wij adviseren Contractant om deze standaard codes zo snel mogelijk te veranderen om misbruik te voorkomen.

- 3.5 In geval van diefstal of verlies van de Simkaart (en eventueel het bijbehorende toestel) brengt de Contractant AH onmiddellijk op de hoogte. De Contractant kan geen aanspraak maken op restitutie van het bundel-tegoed door AH.
- 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 (mogelijk) misbruik van de Simkaart mag AH de Aansluiting zonder voorafgaande waarschuwing afsluiten om verder misbruik te voorkomen.
- 3.8 Een simlock mag alleen door AH worden verwijderd. AH kan hiervoor een vergoeding verlangen.

4. VERANDERINGEN AAN DE DIENST OF HET NETWERK

- 4.1 AH kan de technische eigenschappen van de Dienst en/of van het Netwerk wijzigen. AH 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 AH een fusie, splitsing of overname plaatsvindt, mag AH de (Aanvullende) Dienst beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.
- 4.3 AH kan het Netwerk tijdelijk geheel of gedeeltelijk laten uitschakelen ten behoeve van het onderhoud of de instandhouding ervan. Een dergelijke onderbreking wordt tijdig bekendgemaakt, tenzij de onderbreking zó kort of beperkt is, dat het niet redelijk is dat een algemene of bijzondere bekendmaking van AH 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 (belen, sms- en mms- en en dataverbruik) 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 Contractant mag de Diensten uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor die zijn verstrekt (dat wil zeggen: mobiel bellen en/of gebruik van data verkeer geïnitieerd vanaf een mobiel toestel (of een ander mobiel apparaat waarmee bel en/of data verkeer geïnitieerd kan worden). De Contractant mag met gebruikmaking van de Dienst niet “spammen”, anderen lastig vallen of overlast veroorzaken. AH 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 AH het recht om bij dataverkeer een datalimiet te stellen.
- 5.4 AH mag het verkeer naar en in bepaalde landen uitsluiten.
- 5.5 De Contractant kan in het buitenland gebruikmaken van het aangegeven mobiele netwerk. Daarbij gelden de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften van het desbetreffende land en/of netwerkaanbieders.
- 5.6 AH betracht grote zorgvuldigheid bij het op- en afwaarderen van bundel-tegoed. Indien desondanks ten onrechte een op- of afwaardering is verricht of nagelaten, zal AH dit corrigeren. Het is onder andere mogelijk

dat bij calamiteiten of storingen in het Netwerk het bundel-tegoed vertraagd wordt afgeschreven.

- 5.7 AH 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 afgewikkeld. 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. AH kan voorts geen minimumsnelheid voor dataverkeer garanderen. Als gevolg van de risico's die verbonden zijn aan het gebruik van internet kan AH de vertrouwelijkheid van gegevens niet garanderen.
- 5.8 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 AH te (laten) gebruiken. Indien de (Aanvullende) Dienst betrekking heeft op internetdataverkeer dient deze conform de algemeen aanvaarde regels op het internet (netetiquette) gebruikt te worden. De Contractant mag andere (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.
- 5.9 Als het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van de Aansluiting(en), moet Contractant de aanwijzingen van AH volgen en eventuele kosten die AH moet maken komen voor rekening van de Contractant. Als AH dit noodzakelijk acht, kunnen de Aansluiting(en)

- buiten gebruik worden gesteld.
- 5.10 Contractant is verantwoordelijk voor de geschiktheid van de Apparatuur voor de door Contractant gewenste doeleinden.
 - 5.11 Bundel-tegoed kan maximaal €500 bedragen tenzij AH expliciet anders bepaalt.
 - 5.12 De Contractant zal via notificaties in de app (Mobile Client) op hoogte worden gebracht over het succesvol of onsuccesvol opwaarderen van bundel-tegoed die iDeal en/of automatische incasso.

6. AH Slim Only APP gebruik (Mobile Client)

- 6.1 Bij diefstal of verlies van het toestel van contractant is AH niet aansprakelijk voor eventueel misbruik van de AH Slim Only app.
- 6.2 De AH Slim Only app is niet compatible met alle toestellen. De app wordt ondersteund door Smartphone toestellen met bepaalde operating systems (OS) en versies daarvan. Op www.ahmobiel.nl wordt een up to date overzicht gegeven van de ondersteunde operatings systemes en versies. AH is niet aansprakelijk voor geleden schade als gevolg van het niet ondersteunen van bepaalde operating systems en versies.
- 6.3 Een internetverbinding via het mobiele toestel is vereist om de AH Slim Only app en daarmee verleende dienst te kunnen gebruiken.

- 6.4 Bij het gebruik van de AH Slim Only app gaat de Contractant onder andere akkoord (zonder beperking) met het niet:
1. kopiëren, reproduceren, of op andere wijze de app gebruiken of hergebruiken
 2. publiekelijk beschikbaar stellen van de app of enige gewijzigde variant of onderdeel van de app
 3. deassembleren, decompileren, aanpassen van de AH Slim Only App of het creëren van varianten gebaseerd op de AH Sim Only app
 4. omzeilen van de door AH Slim Only gebruikte technologie om de betaalwijzen die in de app worden gebruikt te beveiligen
 5. kunstmatig of geautomatiseerd manipuleren van de AH slim Only app door gebruik te maken van geautomatiseerde toepassingen of scripts
- 6.5 In aanvulling op het genoemde in artikel 6, gaat de contractant akkoord met het verzorgen van preventiemaatregelen om ongeoorloofd gebruik en misbruik van de AH Slim Only app te voorkomen.

7. TARIEVEN, OPWAARDEREN EN AUTOMATISCHE INCASSO

- 7.1 Vanaf de datum waarop de Contract gebruikt maakt van de Diensten, is de Contractant aan AH vergoedingen verschuldigd. Die vergoedingen gelden volgens de tarieven die daarvoor zijn vastgesteld en bekendge-

maakt. Deze zijn te vinden op www.ah.nl/mobiel en bij de klantenservice van Albert Heijn. De bedragen worden verhoogd met BTW en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen zoals deze van tijd tot tijd gelden.

- 7.2 Om te bepalen welke bedragen de Contractant volgens artikel 7.1 aan AH verschuldigd is, worden de gegevens van AH gehanteerd, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens fout zijn.
- 7.3 AH biedt de Contractant alleen de mogelijkheid om bundel-tegoed op te waarderen via de AH Slim Only app (mobile client).. Voor Aanvullende Diensten kan AH separate vormen van bundel-tegoed hanteren. AH is gerechtigd de wijze van opwaarderen te wijzigen of te beëindigen overeenkomstig artikel 1.3.
- 7.4 Bij het gebruik van de App gelden de volgende voorwaarden:
 - 7.4.1 Om het mogelijk te maken om bundel-tegoed op te waarderen via de app, wordt Contractant's telefoonnummer doorgegeven ook al heeft Contractant nummerherkenning uit staan.
 - 7.4.2 Aan het bedrag waarmee kan worden opgewaardeerd kan AH een minimum of maximum stellen. Tevens kan AH maxima verbinden aan het aantal opwaarderingen.
 - 7.4.3 Op het moment dat de opwaardering heeft plaatsgevonden, kan Con-

tractant geen aanspraak maken op restitutie van het desbetreffende opwaardebedrag.

- 7.4.4 Bij de aanschaf van bundels via de AH Slim Only App kan Contractant kiezen voor het automatisch toekennen van bundels. In geval er geen tegoed meer van de initiële bundel is wordt er automatisch een nieuwe bundel toegekend. Deze service werkt alleen wanneer de klant kiest voor opwaarderen door middel van automatische incasso.
- 7.4.5 Indien Contractant akkoord gaat met het automatisch toekennen van bundels en de daartoe benodigde toestemming voor automatische incasso, gaat de Contractant er tevens mee akkoord dat een bedrag van 1 cent in rekening wordt gebracht waarmee een toets wordt gedaan op het recht van de Contractant op automatische incasso. Het recht hiertoe kan worden beperkt door de voorwaarden van de bank van Contractant. AH is niet verantwoordelijk voor de randvoorwaarden die banken hieraan stellen.
- 7.4.6 Het automatisch toekennen van bundels (indien klant deze functie heeft geselecteerd) vindt plaats op vooraf vastgestelde minima waarden in de initiële bundel. Met het akkoord gaan met deze voorwaarden gaat de contractant akkoord met de ingestelde minimale waarden.
- 7.4.7 AH heeft het recht om de in 6.4.5 genoemde waarden aan te passen.

- 7.4.8 In geval van storning of weigering van de automatische incasso heeft AH het recht om de de Dienst te blokkeren totdat het verschuldigde bedrag is voldaan. De App meldt de blokkade en is via een iDeal betaling op te heffen.
- 7.4.9 Tot aan het moment dat de Contractant is afgemeld voor automatische incasso (in te stellen via de AH Slim Only app) dan wel de Contractant de Aansluiting door AH heeft laten blokkeren is de Contractant verantwoordelijk voor het gebruik van de AH Slim Only app en alle gedane opwaarderingen, ongeacht wie ervan gebruikmaakt en ongeacht of de gebruiker dit met medeweten van de Contractant doet.
- 7.4.10 AH mag de automatische incasso zonder ingebrekestelling of mededeling (tijdelijk) uitschakelen, als:
- a de Contractant zijn verplichtingen tegenover AH 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 AH op zo'n manier schade toebrengt, dat het niet redelijk is om van AH te vragen de te blijven aanbieden aan de Contractant;
 - c als een betrokken (financiële) instelling haar medewerking intrekt.
- 7.5 AH kan eventuele vergoedingen die verschuldigd zijn voor het gebruik

van Content Diensten of andere diensten van derden op last van deze derden bij de Contractant innen. AH staat er voor in dat de Contractant met de betaling van deze vergoedingen aan AH jegens die derde bevrijdend heeft betaald

8. AFSLUITING EN HERAANSLUITING

- 8.1 AH mag de Aansluiting (tijdelijk) uitschakelen als de Contractant zijn verplichtingen tegenover AH niet nakomt én wanneer die niet-nakoming zo ernstig is, dat dit het uitschakelen rechtvaardigt. De voorgaande artikelen gelden onverminderd. AH mag dit ook als de Contractant op een andere wijze de belangen van AH op zo'n manier schade toebrengt, dat het niet redelijk is om van AH te vragen de Aansluiting in dienst te houden.
- 8.3 De Aansluiting kan weer worden hersteld als de Contractant zijn verplichtingen nakomt, binnen een redelijke termijn, die door AH wordt gesteld. Voor de indienststelling zijn heraanluitkosten verschuldigd.

9. AANSPRAKELIJKHEID AH

- 9.1 AH is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade – tenzij hieronder anders bepaald - die kan ontstaan als het Netwerk niet of niet goed functioneert of als AH tekortschiet bij de uitvoering van de Dienst. De beperkingen in dit artikel gelden niet als AH door eigen handelen of nalaten met opzet of door roekeloos gedrag schade heeft veroorzaakt en als AH had kunnen weten dat de schade waarschijnlijk door dat gedrag zou ontstaan.
- 9.2 Als de Contractant schade lijdt door het niet of niet goed functioneren van het Netwerk, kan AH 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 AH 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.
- 9.3 In de gevallen die in artikelen 9.2a, 9.2b en 9.2c worden genoemd, wordt maximaal € 1.000.000,- voor alle gebeurtenissen samen onder de Overeenkomst vergoed.

- 9.4 De schade moet zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken, na het ontstaan ervan schriftelijk bij AH 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.
- 9.5 Waar het gaat om internationaal telecommunicatieverkeer is AH alleen aansprakelijk volgens de bepalingen van het Internationale Telecommunicatieverdrag. Daarbij gelden ook de bijbehorende bijlagen en reglementen. Verder is AH 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.
- 9.6 AH 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 tenzij dit aan AH te wijten is.
- 9.7 AH is niet aansprakelijk voor schade die kan ontstaan als gevolg van maatregelen die aan AH worden opgelegd door de overheid of een andere gezaghebbende instantie.

10. AANSPRAKELIJKHEID CONTRACTANT

- 10.1 De Contractant is aansprakelijk voor schade die AH lijdt, als die schade ontstaat door handelen of nalaten van Contractant. Het ontstaan van deze schade moet overigens aan de Contractant kunnen worden toegerekend.
- 10.2 Als derden aanspraak maken op vergoeding van schade door AH en als deze aanspraak bovendien voortvloeit uit de informatie die de Contractant over zijn Aansluiting heeft verzonden, dan vrijwaart de Contractant AH tegen deze aanspraken.

11. TELEFOONNUMMERS

- 11.1 AH 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 AH daartoe verplicht.
- 11.2 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 bundel-tegoed.
- 11.3 Indien Contractant een telefoonnummer naar het Netwerk van AH porteert, kan AH daar kosten voor in rekening brengen.

12. KLACHTEN EN GESCHILLEN

- 12.1 Geschillen tussen Contractant en AH over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst met betrekking tot door AH te leveren of geleverde Diensten, kunnen zowel door Contractant als door AH worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag.
- 12.2
- a. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Contractant zijn klacht eerst schriftelijk aan AH heeft voorgelegd.
 - b. AH 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.
- 12.3 Binnen dertig dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van AH, 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.

- 12.4 Wanneer de Contractant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is AH aan deze keuze gebonden. Indien AH een geschil aan de Geschillencommissie wil voorleggen, moet AH de Contractant schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. AH 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.
- 12.5 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.
- 12.6 Contractant kan het geschil in plaats van aan de Geschillencommissie voorleggen aan de burgerlijke rechter.
- 12.7 Klachten over een rekening moet de Contractant binnen bekwame tijd melden bij de Klantenservice van AH. Betaling van het gedeelte waartegen geen bezwaar bestaat, mag niet worden opgeschort.
- 12.8 Geschillen tussen de Contractant die natuurlijk persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en AH, 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.

13. TOEPASSELIJK RECHT

- 13.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 13.2 Voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op internationale telecommunicatie, geldt het Internationaal Telecommunicatieverdrag, met de daarbij behorende bijlagen en reglementen. Verder gelden voor AH verdragen of besluiten van volkenrechtelijke organisaties, die betrekking hebben op het internationale telecommunicatieverkeer en die voor Nederland bindend zijn.

14. AANVULLENDE DIENSTEN

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

– einde Algemene Voorwaarden –

INFORMATIE OVER VEILIG (MOBIEL)INTERNET

AH 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

Met een aantal diensten van AH 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.

U bent zelf verantwoordelijk voor het (al dan niet) treffen van maatregelen.

- **‘Spam’**: het binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van grote hoeveelheden ongevraagde berichten.
- **‘Botnet, zombie’**: het gekaapt worden van de eigen computer/mobile device door een niet-geautoriseerde gebruiker.
- **‘Phishing’**: het binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software die tot doel hebben persoonlijke gegevens van abonnees te achterhalen, bijvoorbeeld bankgegevens, PINcode of inlognaam.
- **‘Spyware’**: het binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software die bedoeld is om te spionneren op (internet)gedrag.
- **‘Trojans en overige malware’**: het binnenkrijgen of (ongemerkt) versturen van software die bedoeld is om de computerapparatuur / mobile device zodanig te verstoren dat gegevens verloren gaan of voor de buitenwereld openbaar worden.
- **‘Identiteitskaping’**: het gebruik door anderen van de eigen identiteit door bijvoorbeeld bekend worden van wachtwoord, e-mailadres, naam- adres- woonplaats- of geboortedatum gegevens.
- **‘Ongewenste websites’**: het bereikbaar zijn van of (ongevraagd) geconfronteerd worden met ongewenste websites, zoals websites die niet geschikt zijn voor kinderen.



AHAV3_0113