

# hollandsnieuwe algemene voorwaarden

## 1. definities

- 1.1. In deze hollandsnieuwe Algemene Voorwaarden zijn de begrippen met een hoofdletter als volgt gedefinieerd, waarbij gebruik van het enkelvoud ook het meervoud inhoudt en omgekeerd:
  - 1.1.1. Aansluiting: de door hollandsnieuwe aan Klant aangeboden verbinding met het hollandsnieuwe Netwerk.
  - 1.1.2. Aanvullende Dienst: iedere dienst die hollandsnieuwe levert in aanvulling op of in samenhang met een Mobiele telecommunicatiedienst.
  - 1.1.3. Algemene Voorwaarden: deze hollandsnieuwe Algemene Voorwaarden Consumenten.
  - 1.1.4. hollandsnieuwe Abonnement: elke Overeenkomst met hollandsnieuwe voor (het gebruik van) een bepaalde Aansluiting, waarbij de verschuldigde bedragen via een automatische terugkerende maandelijkse betaling voor de minimale duur van de overeenkomst recht geven op Tegoed.
  - 1.1.5. hollandsnieuwe: Vodafone Libertel B.V. handelend onder de naam hollandsnieuwe, gevestigd aan de Avenue Ceramique 300, 6221 KX, te Maastricht, KvK nr. 14052264 en BTW-nummer NL.800755133B01
  - 1.1.6. hollandsnieuwe Netwerk: het geheel van technische componenten in Nederland dat door hollandsnieuwe gebruikt wordt voor de levering van Diensten.
  - 1.1.7. hollandsnieuwe Prepaid: elke Overeenkomst met hollandsnieuwe voor (het gebruik van) een bepaalde Aansluiting, waarbij voorafgaand aan gebruik Prepaid-Tegoed wordt ingekocht.
  - 1.1.8. Overeenkomst: de schriftelijk of elektronische gemaakte afspraak op grond waarvan hollandsnieuwe het hollandsnieuwe Abonnement of hollandsnieuwe Prepaid realiseert.
  - 1.1.9. Tegoed: een ten behoeve van Abonnement voorafgaand aan gebruik betaald bedrag dat recht geeft op een daarmee corresponderend gebruik van beschikbare Diensten tegen de op dat moment geldende tarieven.
  - 1.1.10. Prepaid-Tegoed: een ten behoeve van hollandsnieuwe Prepaid voorafgaand aan gebruik betaald bedrag dat recht geeft op een daarmee corresponderend gebruik van beschikbare Diensten tegen de op dat moment geldende tarieven.
  - 1.1.11. Consument: een natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf.
  - 1.1.12. Content: (digitale) informatie, zoals tekst, gegevens, bewegende, stilstaande en grafische beelden, geluidsopnames en informatie in elke andere vorm, zoals spelletjes, ringtones, applicaties etc.
  - 1.1.13. Content Dienst: de Aanvullende Dienst van hollandsnieuwe of een dienst van een derde die bestaat uit het ter beschikking stellen van Content, in welke vorm dan ook.
  - 1.1.14. Klant: Consument die een Overeenkomst heeft gesloten met hollandsnieuwe.
  - 1.1.15. Dienst: iedere Mobiele telecommunicatiedienst of Aanvullende Dienst die hollandsnieuwe of haar onderaannemers levert, inclusief het versturen van hollandsnieuwe-berichten, die door hollandsnieuwe of haar onderaannemers worden geleverd.
  - 1.1.16. Locatiegegevens: alle Persoonsgegevens anders dan Verkeersgegevens die betrekking hebben op de locatie binnen het hollandsnieuwe Netwerk of op enig ander netwerk waar een Klant zich vermoedelijk bevindt.
  - 1.1.17. Mobiele telecommunicatiedienst: ieder gebruik van een Aansluiting en/of het hollandsnieuwe Netwerk dat mogelijk is op grond van een hollandsnieuwe Abonnement of hollandsnieuwe Prepaid.
  - 1.1.18. Nummer: cijfers, letters of andere symbolen, al dan niet in combinatie, bestemd voor toegang tot of identificatie van Aansluitingen, Klanten, Diensten, Randapparatuur of andere netwerkelementen.
  - 1.1.19. ACM: Autoriteit Consument en Markt.
  - 1.1.20. Overeenkomst: elke schriftelijk of elektronisch gemaakte afspraak op grond waarvan hollandsnieuwe (een of meer) Aansluitingen realiseert en/of Diensten aan Klant verleent.
  - 1.1.21. Persoonsgegeven: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
  - 1.1.22. Randapparatuur: het mobiele radiozend- en/of ontvangstapparaat dat (al dan niet in combinatie) met een SIM-kaart, of een andere technische mogelijkheid, de verbinding met het hollandsnieuwe netwerk tot stand brengt.
  - 1.1.23. SIM-kaart: de chip die het mogelijk maakt, in combinatie met een Aansluiting en Randapparatuur, gebruik te maken van het hollandsnieuwe Netwerk.
  - 1.1.24. Tarievenoverzicht: een overzicht van tarieven en overige kosten met betrekking tot de Diensten te vinden op hollandsnieuwe.nl.
  - 1.1.25. Verkeersgegevens: alle gegevens voortkomend uit het gebruik van een Aansluiting zoals: tijdstip en duur van een oproep en het Nummer van de opgeroepen aansluiting.

- 1.1.26. Website: de internetsite [www.hollandsnieuwe.nl](http://www.hollandsnieuwe.nl), of een ander door hollandsnieuwe aan te geven internetadres.
- 1.1.27. Zaken: de door hollandsnieuwe of een derde in verband met de Diensten geleverde roerende zaken, zoals Randapparatuur, inbouwsets voor vervoermiddelen, specifieke software pakketten en andere accessoires.

## 2. algemene bepalingen

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden hebben betrekking op de aanbiedingen voor en de Overeenkomsten met betrekking tot Mobiele telecommunicatiediensten en Aanvullende Diensten van hollandsnieuwe. De levering van Zaken en de daarmee samenhangende diensten wordt niet beheerst door deze Algemene Voorwaarden, maar door afzonderlijke voorwaarden.
- 2.2. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding van hollandsnieuwe en op iedere Overeenkomst alsmede op de levering en het gebruik van Diensten.
- 2.3. Alle aanbiedingen van hollandsnieuwe, in welke vorm dan ook, zijn geheel vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 2.4. Op iedere Overeenkomst en ieder geschil is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 2.5. Indien Klant (bijvoorbeeld buiten Nederland) tijdelijk of gedeeltelijk zijn Aansluiting gebruikt om elektronische communicatiediensten of content(diensten) af te nemen (door middel) van een derde of het netwerk van een andere aanbieder van (elektronische communicatie-) diensten, dan is hollandsnieuwe voor die diensten en content niet verantwoordelijk noch aansprakelijk.
- 2.6. Alleen Klant kan zich tegenover hollandsnieuwe beroepen op rechten uit de Overeenkomst, mits hij zich met naam en adres aan hollandsnieuwe bekend heeft gemaakt.
- 2.7. hollandsnieuwe is gerechtigd de uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen (deels) over te dragen aan een andere rechtspersoon binnen de Vodafone Groep. hollandsnieuwe blijft hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de overgedragen verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 2.8. Indien en voor zover enige bepaling van de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. hollandsnieuwe en Klant zullen ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling een nieuwe bepaling vaststellen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.
- 2.9. hollandsnieuwe heeft altijd het recht de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. hollandsnieuwe zal de wijziging via e-mail, SMS-bericht of de Website bekendmaken. De wijzigingen treden 1 maand na deze bekendmaking, dan wel op een latere datum die in de bekendmaking is vermeld, in werking. Indien sprake is van een voor Klant negatieve wijziging en Klant een wijziging in de Overeenkomst niet wil accepteren, heeft hij de mogelijkheid om de Overeenkomst per de datum van de wijziging te beëindigen.
- 2.10. Bij het gebruik van de Dienst zal Klant zich steeds houden aan de relevante wet- en regelgeving en aan de door hollandsnieuwe gegevens instructies en aanwijzingen

## 3. (elektronische) totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1. Een overeenkomst inzake een Abonnement komt tot stand, nadat een aanvraag van of namens Klant daartoe door hollandsnieuwe wordt aanvaard. Van aanvaarding is uitsluitend sprake indien hollandsnieuwe dit schriftelijk heeft bevestigd of daadwerkelijk de Aansluiting heeft gerealiseerd. Een overeenkomst inzake een Prepaid komt tot stand nadat hollandsnieuwe de aanmelding van een klant heeft bevestigd en aanvaard waarna, indien van toepassing, de SIM-kaart wordt geleverd of nadat de Aansluiting feitelijk is gerealiseerd. hollandsnieuwe is gerechtigd een aanvraag te weigeren, zij is daarbij niet verplicht haar redenen in dit verband te vermelden. Een overeenkomst inzake een Prepaid kan ook tot stand komen door Klant de SIM-kaart, al dan niet als onderdeel van een pakket, geleverd krijgt en voor de eerste keer gebruik maakt van het hollandsnieuwe netwerk.
- 3.2. Overeenkomsten met betrekking tot Aanvullende Diensten komen tot stand op het moment dat hollandsnieuwe een aanvraag voor of bestelling van de desbetreffende Aanvullende Dienst heeft ontvangen en deze heeft geaccepteerd en/of nadat de Aanvullende Dienst feitelijk is gerealiseerd.
- 3.3. Alle relevante informatie met betrekking tot hollandsnieuwe en de af te nemen Diensten alsmede de toepasselijke Algemene Voorwaarden zijn terug te vinden op de Website, alsmede in andere door hollandsnieuwe uitgegeven Dienst omschrijvingen. Klant is zelf verantwoordelijk voor het

desgewenst opslaan en afdrukken van de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst en voor de toegankelijkheid van de opgeslagen versie. hollandsnieuwe is niet verplicht om een eventueel gearchiveerde Overeenkomst voor Klant toegankelijk te houden.

- 3.4. Iedere communicatie tussen hollandsnieuwe en Klant kan elektronisch geschieden behoudens voor zover in deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst daarvan wordt afgeweken. De door hollandsnieuwe opgeslagen versie van de betreffende communicatie geldt als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door Klant.
- 3.5. Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel door de ontvanger daarvan wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van afleveringen/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de elektronische postbus van Klant, komt dit voor risico van Klant, ook indien de elektronische postbus bij een derde is gehuisvest.
- 3.6. Voor misverstaan, verminkingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van bestellingen en mededelingen ten gevolge van het gebruik van internet of enig ander elektronisch communicatiemiddel in het verkeer tussen hollandsnieuwe en Klant, is hollandsnieuwe niet aansprakelijk.
- 3.7. Indien een Overeenkomst door middel van een techniek voor communicatie op afstand (bijvoorbeeld de hollandsnieuwe Website of telefonisch) tot stand is gekomen en geen betrekking heeft op een Content Dienst, heeft Klant het recht, zonder opgave van redenen, de Overeenkomst te ontbinden binnen veertien kalenderdagen nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen. Teneinde de Overeenkomst te ontbinden dient de Klant dit binnen veertien kalenderdagen te registreren via mijn hollandsnieuwe, de hollandsnieuwe klantenservice op hollandsnieuwe.nl, of door gebruik te maken van het retourformulier.
- 3.8. Indien de Klant de Aansluiting is gaan gebruiken binnen de 14 kalenderdagen zoals bedoeld in artikel 3.7, kan hollandsnieuwe de kosten voor dit gebruik bij de Klant in rekening brengen.
- 3.9. Klant staat er voor in dat hij in verband met de Overeenkomst alle door hollandsnieuwe gevraagde informatie volledig en naar waarheid heeft verstrekt en dat hij, indien van toepassing, gebruik heeft gemaakt van een geldig en op hem betrekking hebbend legitimatiebewijs.
- 3.10. hollandsnieuwe mag een aanvraag te allen tijde afwijzen en kan dit onder meer doen, indien:
  - 3.10.1. hollandsnieuwe gerede twijfel heeft of informatie heeft over geringe kredietwaardigheid van of slecht betalingsgedrag jegens hollandsnieuwe of derden. hollandsnieuwe mag zich hierover laten informeren door derden;
  - 3.10.2. aanvrager is opgenomen in een bestand zoals dat van Stichting Preventel
  - 3.10.3. aanvrager in verband kan worden gebracht met fraude;
  - 3.10.4. aanvrager handelingsonbekwaam is;
  - 3.10.5. aanvrager niet aan de door hollandsnieuwe gestelde eisen – waaronder identificatie, verstrekking van benodigde gegevens en kredietwaardigheid – voor het aangaan van een Overeenkomst vol doet. hollandsnieuwe zal een afwijzing van een aanvraag op verzoek van aanvrager via hollandsnieuwe.nl/klantenservice, toelichten.

#### 4. tegoed/prepaid-tegoed

- 4.1. De geldigheidsduur van het Tegoed is 1 maand en opwaardeertegoed 6 maanden, vanaf de datum van aanschaf. Prepaid-Tegoed is zes maanden geldig.
- 4.2. Na afloop van de geldigheidsduur van het Prepaid-Tegoed heeft Klant nog 3 maanden de tijd om alsnog zijn Prepaid-Tegoed aan te vullen. In deze periode kan de hollandsnieuwe Aansluiting nog beperkt gebruikt worden. Klant kan bijvoorbeeld gebeld en/of gemst worden en bellen naar 112. Indien Klant zijn Prepaid-Tegoed ook in deze periode van 3 maanden niet aanvult, kan hollandsnieuwe de hollandsnieuwe Prepaid beëindigen zonder nadere kennisgeving.
- 4.3. Het Tegoed ontstaat:
  - 4.3.1. door een hollandsnieuwe Abonnement aan te gaan waarbij het Tegoed via een maandelijks automatische incasso vooruit wordt betaald;
  - 4.3.2. door opwaardering via [www.hollandsnieuwe.nl/opwaarderen](http://www.hollandsnieuwe.nl/opwaarderen) en betaling via iDeal;
  - 4.3.3. door opwaardering via SMS in te stellen via mijn hollandsnieuwe; en/of
  - 4.3.4. door een maandelijks automatische opwaardering in te stellen via 'mijn hollandsnieuwe' op [www.hollandsnieuwe.nl](http://www.hollandsnieuwe.nl)
- 4.4. Het Prepaid-Tegoed ontstaat:
  - 4.4.1. door opwaardering via [www.hollandsnieuwe.nl/opwaarderen](http://www.hollandsnieuwe.nl/opwaarderen) en betaling via iDeal of creditcard.

- 4.4.2. door opwaardering via SMS in te stellen via mijn hollandsnieuwe; en/of
- 4.4.3. door een maandelijkse automatische opwaardering in te stellen via 'mijn hollandsnieuwe' op [www.hollandsnieuwe.nl](http://www.hollandsnieuwe.nl)
- 4.5. Indien het Tegoed en/of Prepaid-Tegoed via de Website wordt opgewaardeerd maakt hollandsnieuwe gebruik van de financiële dienstverlener iDeal. Op deze opwaarderingdienstverlening zijn de algemene voorwaarden van iDeal van toepassing.
- 4.6. Het Tegoed en Prepaid-Tegoed is persoonsgebonden en gebonden aan de Dienst en hollandsnieuwe Overeenkomst. Klant kan het Tegoed of Prepaid-Tegoed niet terug laten storten, overschrijven of anderszins overdragen aan een derde.
- 4.7. Klant gaat er mee akkoord dat de gebruiksduur van het Tegoed en het Prepaid-Tegoed beperkt is tot de termijn genoemd in artikel 4.1.

## 5. in dienst stellen aansluiting, kwaliteit en onderhoud

- 5.1. Na de installatie van de SIM-kaart en alle benodigde instellingen en beveiligingscodes en na de opwaardering van het Tegoed/Prepaid-Tegoed, zal hollandsnieuwe in principe binnen 24 uur doch in ieder geval zo snel mogelijk zorgen voor het in dienst stellen van de Aansluiting of levering van de overeengekomen Dienst(en).
- 5.2. hollandsnieuwe streeft er naar Klant een ongestoord gebruik van de Aansluiting te laten hebben binnen het gebied dat gedekt wordt door het hollandsnieuwe Netwerk. hollandsnieuwe probeert storingen te voorkomen, maar kan niet uitsluiten dat deze zich voordoen. In geval van een storing geldt er geen algemene compensatieregeling.
- 5.3. Het is een natuurkundig gegeven dat bij elektronische communicatiediensten zoals de Mobiele telecommunicatiediensten de mogelijkheid om een verbinding op te bouwen of in stand te houden en de kwaliteit van de verbinding niet op iedere plaats en op elk moment gelijk of toereikend is. hollandsnieuwe spant zich in om het hollandsnieuwe Netwerk zodanig in te richten, dat de Diensten zo min mogelijk door beperkingen en storingen worden beïnvloed.
- 5.4. Klant weet dat Diensten negatief kunnen worden beïnvloed en (tijdelijk) niet beschikbaar kunnen zijn door fysieke factoren (zoals gebouwen, tunnels, bergen, enzovoorts), atmosferische omstandigheden, aanpassingen of onderhoud aan het hollandsnieuwe Netwerk of een andere aanbieder van elektronische communicatiediensten, storingen in de interconnectie of andere oorzaken. hollandsnieuwe spant zich in binnen de grenzen van de redelijkheid deze omstandigheden tot het uiterste te beperken.
- 5.5. Indien Klant, ook gezien artikel 5.3 en 5.4, op enig moment geen of geen ongestoord gebruik kan maken van de Aansluiting, leidt dit niet tot een recht op verlaging van de tarieven voor de Diensten of tot een recht op terugbetaling van betaalde vergoedingen of opwaardering van Tegoed/Prepaid-Tegoed.
- 5.6. hollandsnieuwe onderhoudt het hollandsnieuwe Netwerk op een continue basis en streeft er naar om het hollandsnieuwe Netwerk op een kwalitatief hoogstaand niveau te laten functioneren. Indien Klant klachten of opmerkingen heeft over het functioneren van het hollandsnieuwe Netwerk, kan Klant deze doorgeven aan hollandsnieuwe door een bericht aan de hollandsnieuwe klantenservice te sturen via [www.hollandsnieuwe.nl/klantenservice](http://www.hollandsnieuwe.nl/klantenservice). Ontvangen klachten en opmerkingen zullen, waar redelijkerwijs mogelijk, worden ingepast in de reguliere onderhoudsactiviteiten.
- 5.7. Om het Netwerk goed te laten werken, past hollandsnieuwe technieken van netwerkmanagement toe. Kijk in de Bijlage Algemene Voorwaarden, paragraaf 9 of op [hollandsnieuwe.nl](http://hollandsnieuwe.nl) om te zien wat dit betekent.

## 6. aanvullende diensten

- 6.1. Een Aanvullende Dienst kan slechts worden afgenomen indien Klant beschikt over het voor de desbetreffende Aanvullende Dienst vereiste hollandsnieuwe Abonnement dan wel het vereiste type hollandsnieuwe Prepaid.
- 6.2. Indien een Aanvullende Dienst in combinatie met een Abonnement wordt afgenomen is de minimale duur van de Aanvullende Dienst gelijk aan de minimale duur van het Abonnement, tenzij anders overeengekomen.
- 6.3. Tegen het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst inzake een Aanvullende Dienst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste een maand. Ten aanzien van een opzegging is tevens artikel 18 van overeenkomstige toepassing.

- 6.4. Opzegging of ontbinding van een Aanvullende Dienst heeft geen gevolgen voor de Overeenkomst voor hollandsnieuwe Abonnement en/of hollandsnieuwe Prepaid. Opzegging of ontbinding van hollandsnieuwe Overeenkomst betekent de automatische beëindiging van de Aanvullende Diensten.

## 7. content diensten

- 7.1. De toegang tot, het gebruik en/of de afname van Content door Klant op grond van een (Content) Dienst, leidt er niet toe dat enig op Content rustend intellectueel eigendomsrecht aan Klant wordt overgedragen.
- 7.2. Klant verkrijgt uitsluitend een beperkt gebruiksrecht op de Content en is ermee bekend en accepteert dat voor dat gebruiksrecht aanvullende licentievoorwaarden kunnen gelden, al dan niet van derden.
- 7.3. Op verzoek van de Klant zal hollandsnieuwe de mogelijkheid tot het afnemen van content diensten kosteloos blokkeren. Dit verzoek kan bijvoorbeeld via 'mijn hollandsnieuwe' op [www.hollandsnieuwe.nl](http://www.hollandsnieuwe.nl) ingediend worden. Het activeren van een blokkade kan ook via [www.payinfo.nl](http://www.payinfo.nl)
- 7.4. Klant vrijwaart hollandsnieuwe en stelt hollandsnieuwe schadeloos voor de gevolgen van inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van hollandsnieuwe of derden, ontstaan door het gebruik, in strijd met deze voorwaarden of de Overeenkomst, van Content.
- 7.5. Klant erkent dat hollandsnieuwe niet verantwoordelijk is en geen aansprakelijkheid draagt voor Content die ter beschikking wordt gesteld door een derde of voor Content Diensten die geleverd worden door derden. Klant erkent verder dat de vergoedingen verschuldigd voor het gebruik van een Content Dienst, door Klant zullen worden betaald via zijn Abonnement of via het bij de hollandsnieuwe Overeenkomst behorende Tegoed en/of Prepaid-Tegoed.
- 7.6. Tenzij dit uitdrukkelijk wordt toegestaan in de Overeenkomst of eventuele aanvullende voorwaarden is het Klant niet toegestaan:
- 7.6.1. de merken, logo's en andere informatie of materialen van de Content te verwijderen, te wijzigen of zonder toestemming van de rechthebbende te kopiëren, openbaar te maken, te verspreiden of anderszins aan derden ter beschikking te stellen; en/of zonder toestemming van de rechthebbende Content of enig onderdeel daarvan te kopiëren of op een drager op te slaan of op andere wijze inbreuk te maken op intellectuele eigendomsrechten;
- 7.6.2. aanduidingen omtrent het makerschap, de rechten, de rechthebbende, de herkomst of het vertrouwelijke karakter of enig andere verwijzing naar hollandsnieuwe, die voorkomen in de Content te wijzigen of te verwijderen;
- 7.6.3. voor zover Klant in het kader van de Overeenkomst aan hollandsnieuwe en/of haar leveranciers documentatie, software, content, of andere materialen ter beschikking stelt of op de Website upload, garandeert Klant dat hij daartoe gerechtigd is en dat deze documentatie, software, content of andere materialen geen inbreuk maken op rechten van derden. Klant vrijwaart hollandsnieuwe volledig tegen alle aanspraken van derden dienaangaande.

## 8. tarieven

- 8.1. Voor de gebruikmaking van de Diensten is Klant de door hollandsnieuwe vastgestelde bedragen verschuldigd. De bedragen worden vastgesteld op grond van de op dat moment van toepassing zijnde Tarievenoverzicht. Het Tarievenoverzicht met daarin alle tarieven vind je terug op [www.hollandsnieuwe.nl](http://www.hollandsnieuwe.nl). Voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen is de administratie van hollandsnieuwe steeds bindend.
- 8.2. De te betalen tarieven worden met BTW en andere van overheidswege opgelegde heffingen verhoogd, tenzij anders vermeld.
- 8.3. hollandsnieuwe behoudt zich het recht voor om ieder jaar op 1 oktober de tarieven aan te passen op basis van de inflatie. De hoogte hiervan wordt bepaald door de Consumentenprijsindex van het CBS. De inflatiecorrectie geldt voor klanten die op het moment van aanpassing langer dan 3 maanden klant zijn en voor klanten die op dat moment langer dan 3 maanden geleden hun hollandsnieuwe Abonnement hebben verlengd.
- 8.4. Het actuele Tarievenoverzicht wordt door hollandsnieuwe bekend gemaakt via de Website waaromtrent Klant middels een bericht in mijn hollandsnieuwe wordt geïnformeerd.



- 8.5. hollandsnieuwe heeft het recht de tarieven of een ander onderdeel van de overeenkomst op ieder moment te wijzigen. Indien dit op grond van de toepasselijke wettelijke bepalingen vereist is, zal hollandsnieuwe Klant voorafgaande aan de inwerkingtreding van de wijziging informeren en indien van toepassing Klant wijzen op het recht (het relevante deel van) de Overeenkomst op te zeggen met ingang van de datum van inwerkingtreding van de wijziging. De opzegging dient uiterlijk voor de inwerkingtreding van de wijziging door hollandsnieuwe ontvangen te zijn. In geval van opzegging zijn partijen elkaar daardoor geen andere vergoeding of compensatie verschuldigd, dan de op dat moment openstaande betalingsverplichtingen.
- 8.6. Indien (tijdelijk) gebruik wordt gemaakt van een netwerk van een andere aanbieder van elektronische communicatiediensten, hetgeen voornamelijk buiten Nederland zal plaatsvinden, dan zal Klant alle (bijzondere) kosten en toeslagen, die daarmee gepaard gaan, aan hollandsnieuwe verschuldigd zijn. Hiertoe behoren ook de kosten van het accepteren of automatisch doorverbinden van een oproep, terwijl Klant zich buiten het bereik van het hollandsnieuwe Netwerk bevindt.
- 8.7. De gegevens van hollandsnieuwe zijn beslissend voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn.
- 8.8. Bezwaren tegen afgeschreven tegoed of in rekening gebrachte bedragen moeten binnen dertig dagen na vaststelling schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan hollandsnieuwe, via het op de Website genoemde daarvoor bestemde formulier op de website van hollandsnieuwe.nl/klantenservice.
- 8.9. hollandsnieuwe mag de (administratie)kosten van onderzoek in mindering brengen van het hollandsnieuwe Tegoed/Prepaid-Tegoed of toevoegen aan de in rekening te brengen bedragen van Klant indien Klant bij herhaling ten onrechte bezwaren heeft ingediend en hij redelijkerwijs kon weten dat deze ongegrond waren.

## 9 betaling

- 9.1. Alle tarieven zijn verschuldigd vanaf het moment van aangaan van een Overeenkomst.
- 9.2. Klant verleent hollandsnieuwe voor ieder hollandsnieuwe Abonnement een machtiging tot automatische incasso en staat in voor het kunnen incasseren door hollandsnieuwe.
- 9.3. Indien het betaalverleden van Klant daartoe aanleiding geeft zal Klant de verschuldigde bedragen op verzoek van hollandsnieuwe daartoe op door hollandsnieuwe aangegeven wijze voldoen. In een dergelijk geval kan Klant daarmee gemoeide (al dan niet periodieke) kosten voor bijvoorbeeld een acceptgiro in rekening worden gebracht.
- 9.4. Indien tarieven niet voorafgaand aan het leveren van een Dienst in rekening worden gebracht en betaald, brengt hollandsnieuwe de verschuldigde kosten maandelijks middels een factuur bij Klant in rekening. Indien zich naar het oordeel van hollandsnieuwe bijzondere omstandigheden voordoen, zoals de (tijdelijke) omvang van het (al dan niet rechtmatig) gebruik van de Aansluiting, mag hollandsnieuwe tussentijdse facturen verzenden en/of (onmiddellijke) betaling verlangen.
- 9.5. Voor alle Overeenkomsten geldt dat de Klant standaard een online factuur ontvangt die in 'mijn hollandsnieuwe' op [www.hollandsnieuwe.nl](http://www.hollandsnieuwe.nl) beschikbaar wordt gesteld.
- 9.6. Betalingen van de factuur zal moeten plaatsvinden binnen de termijn zoals weergegeven op de factuur. Het moment waarop hollandsnieuwe de betaling ontvangt, geldt als betalingsmoment.
- 9.7. De automatische incasso zal altijd ongeveer drie werkdagen voordat Klant zijn nieuwe maandelijkse Tegoed ontvangt plaatsvinden. Het moment waarop hollandsnieuwe de betaling ontvangt, geldt als betalingsmoment. 5 dagen voor de eerste automatische incasso ontvangt de Klant een pre-notificatie van de komende incasso per e-mail op het opgegeven e-mailadres. Voor iedere daarop volgende incasso ontvangt de Klant 2 dagen voor de incasso een pre-notificatie. Als de eerste incassopoging mislukt, worden in de periode van 2 weken na de eerste poging nog twee pogingen gedaan. Hier wordt geen pre-notificatie voor gestuurd.
- 9.8. Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen moeten binnen veertien dagen nadat de bedragen bij Klant automatisch zijn geïncasseerd schriftelijk kenbaar worden gemaakt via het daarvoor bestemde formulier op [hollandsnieuwe.nl](http://hollandsnieuwe.nl) hollandsnieuwe zal geen beroep op overschrijding van deze termijn doen, indien de bezwaren redelijkerwijs niet binnen deze termijn kenbaar konden zijn. Het indienen van een bezwaar zal de betalingsverplichting voor geleverde Diensten niet opschorten. Verrekening van onverschuldigd betaalde bedragen of opschorting van betaling is alleen mogelijk met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van hollandsnieuwe.

- 9.9. hollandsnieuwe heeft het recht om bedragen namens een derde waar Klant diensten en/of zaken afneemt bij Klant in rekening te brengen via de hollandsnieuwe factuur, danwel in mindering te brengen op het Tegoed/Prepaid-Tegoed.
- 9.10. In alle gevallen waarbij de bezwaren van Klant tegen een factuur betrekking hebben op bedragen die door hollandsnieuwe ten behoeve van een derde voor diensten en/of zaken van die derde via de factuur van hollandsnieuwe in rekening worden gebracht, dienen de vragen over en bezwaren tegen deze bedragen uitsluitend bij de desbetreffende derde te worden ingediend. Het indienen van dergelijke bezwaren zal de betalingsverplichting van Klant niet opschorten.
- 9.11. hollandsnieuwe mag de (administratie) kosten van onderzoek wegens de bezwaren op een factuur in rekening brengen, indien Klant bij herhaling ten onrechte bezwaren heeft ingediend tegen facturen en Klant desondanks de bezwaren handhaaft.
- 9.12. hollandsnieuwe mag naast de verschuldigde betaling aanvullende (afsluit) kosten in rekening brengen tot maximaal 25 inclusief BTW per gebeurtenis, indien een afgegeven machtiging tot automatische betaling wordt ingetrokken, of bij de uitoefening van de machtiging onvoldoende saldo aanwezig blijkt te zijn, of anderszins een geïncasseerde betaling door de bank wordt gestorneerd.

## 10. niet tijdige betaling

- 10.1. Indien hollandsnieuwe de verschuldigde betaling niet binnen de termijn genoemd in artikel 9.6 heeft ontvangen, is Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Vanaf datzelfde moment mag hollandsnieuwe wettelijke rente in rekening brengen en de door hollandsnieuwe geleden schade bij Klant in rekening brengen. Indien ter verkrijging van voldoening van het verschuldigde bedrag en de door hollandsnieuwe geleden schade een incassoprocedure noodzakelijk is, zijn alle daaraan verbonden kosten (volgens het algemeen erkende deurwaarderstarief) voor rekening van Klant. De buitengerechtelijke kosten bedragen tenminste 15% van het openstaande bedrag met een minimum van 35.
- 10.2. Indien bij de uitoefening van de machtiging voor automatische incasso onvoldoende saldo aanwezig blijkt te zijn, of anderszins een geïncasseerde betaling door de bank wordt gestorneerd heeft Klant geen recht op het gebruik van het door hollandsnieuwe toegekende Tegoed. hollandsnieuwe kan het ten onrechte gebruikte Prepaid-Tegoed/Tegoed verrekenen met een toekomstige betaling voor Prepaid-Tegoed/Tegoed.
- 10.3. hollandsnieuwe mag tot tijdelijke opschorting van het leveren van Diensten of definitieve buitengebruikstelling van de Aansluiting en ontbinding van een Overeenkomst overgaan, nadat hollandsnieuwe Klant een aanmaning heeft toegezonden en ondanks de daarin nader genoemde termijn niet aan de betalingsverplichting of andere aanwijzing is voldaan.

## 11. zekerheidstelling

- 11.1. hollandsnieuwe mag te allen tijde, gelet op haar bekende feiten en omstandigheden om haar moverende redenen, daaronder begrepen een (tijdelijk) bovengemiddeld gebruik van de Aansluiting door Klant, verzoeken dat binnen een door haar gestelde termijn vooruitbetaling of (aanvullende) zekerheid in de vorm van een voorschot of borgsom wordt verstrekt.
- 11.2. De omvang van de in artikel 11.1 bedoelde vooruitbetaling of te verstrekken zekerheid kan maximaal een bedrag betreffen van hetgeen Klant gedurende zes maanden naar verwachting in totaal verschuldigd kan zijn.
- 11.3. Een verstrekte borgsom kan nadat zich gedurende een aaneengesloten periode van zes maanden geen betalingsproblemen hebben voorgedaan door Klant worden teruggevorderd door middel van een verzoek daartoe via een verzoek aan de klantenservice op [www.hollandsnieuwe.nl](http://www.hollandsnieuwe.nl)

## 12. SIM-kaart en beveiliging

- 12.1. Klant is verplicht alle instructies en gebruiksaanwijzingen, met betrekking tot de installatie en het gebruik van de SIM-kaart, op te volgen ten einde alle voor de Dienst benodigde instellingen en beveiligingscodes op zijn Randapparatuur te kunnen ontvangen. De instructies staan vermeld op de Website.
- 12.2. hollandsnieuwe stelt aan Klant per Aansluiting eenmalig één SIM-kaart ter beschikking, tenzij anders overeengekomen, alsmede de daarbij behorende beveiligingscodes (zoals de zogenaamde PIN- en PUK-code).

- 12.3. Het is niet toegestaan de SIM-kaart, of de functionaliteit daarvan, te vermenigvuldigen, of de technische informatie, functionaliteit, software te wijzigen of te kopiëren. Het is bovendien niet toegestaan de SIM-kaart zodanig te gebruiken dat financieel voordeel wordt behaald ten nadele van hollandsnieuwe of derden, de integriteit van de Dienst in gevaar wordt gebracht en/of er een onevenredige belasting van de Dienst ontstaat.
- 12.4. Klant dient de SIM-kaart en eventueel verstrekte toegangscode's zorgvuldig te beschermen tegen verlies, misbruik/onbevoegd gebruik, diefstal en beschadiging. Ter voorkoming van onbevoegd gebruik adviseert hollandsnieuwe Klant de beveiligingscode's zoveel mogelijk geheim te houden, gescheiden te bewaren en verstandig te gebruiken.
- 12.5. Indien de SIM-kaart verloren is gegaan door verlies, diefstal of beschadiging, of indien Klant het vermoeden heeft van misbruik/onbevoegd gebruik van de SIM-kaart of een toegangscode, dan is Klant verplicht om de SIM-kaart onmiddellijk te blokkeren via mijn hollandsnieuwe. hollandsnieuwe stelt het gebruik van de SIM-kaart na een dergelijk verzoek terstond buiten werking, tenzij hollandsnieuwe gereede twijfel heeft dat van deze mogelijkheid tot blokkeren misbruik wordt gemaakt.
- 12.6. Alle kosten van (onbevoegd) gebruik van de SIM-kaart, de Aansluiting en/of de Diensten komen geheel voor rekening en risico van Klant tot het moment van melding aan hollandsnieuwe en blokkering op de wijze genoemd in artikel 12.5.
- 12.7. Eventuele kosten voor deblokkering of het verstrekken van een nieuwe SIM-kaart komen voor rekening van Klant.
- 12.8. hollandsnieuwe behoudt zich het recht voor om een SIM-kaart om te ruilen in verband met wijzigingen van technische eigenschappen of veroudering van de SIM-kaart.
- 12.9. Indien Klant Randapparatuur heeft ontvangen waarop door of namens hollandsnieuwe een zogenaamde SIM-Lock is geplaatst, dan is het Klant niet toegestaan de SIM-Lock te (laten) verwijderen zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van hollandsnieuwe. hollandsnieuwe kan aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden verbinden, waaronder het betalen van een vergoeding in verband met de bijdrage die hollandsnieuwe (al dan niet via de dealer van Klant) voor deze Randapparatuur ter beschikking heeft gesteld.
- 12.10. hollandsnieuwe houdt het netwerk 24 uur per dag in de gaten en kan daardoor in een vroeg stadium bedreigingen of aanvallen signaleren en snel actie ondernemen. Daarnaast wordt het hele netwerk structureel gescand op virussen, malware en inbraakpogingen. Het beheren en beveiligen van waardevolle gegevens is bij hollandsnieuwe gebaseerd op de internationaal erkende beveiligingsnorm ISO 27001. Geregeld laat hollandsnieuwe deze beveiligingsprocessen door een onafhankelijke partij controleren. Daarnaast neemt hollandsnieuwe actief deel in verschillende overlegstructuren rondom het verbeteren van digitale veiligheid. Voor meer uitleg, zie de Bijlage Algemene Voorwaarden.

### 13. nummer en nummerbehoud

- 13.1. hollandsnieuwe stelt aan Klant voor het gebruik van de Aansluiting één of meer Nummers ter beschikking.
- 13.2. Indien Klant reeds één of meer Nummers in gebruik heeft, kan hij alleen bij het aangaan van een Overeenkomst een verzoek tot nummerbehoud bij hollandsnieuwe indienen. hollandsnieuwe zal het verzoek inwilligen, indien en zodra de (oude) overeenkomst met een aanbieder van mobiele telecommunicatiediensten kan worden beëindigd en die aanbieder aan nummerbehoud meewerkt.
- 13.3. Klant zal ter uitvoering van een verzoek tot nummerbehoud de aanwijzingen van hollandsnieuwe opvolgen. hollandsnieuwe mag een eenmalige vergoeding in rekening brengen voor het effectueren van het verzoek tot nummerbehoud.
- 13.4. Klant heeft jegens hollandsnieuwe bij aanvang en einde van een Overeenkomst in beginsel, anders dan middels nummerbehoud, geen recht op één of meer bepaalde Nummers.
- 13.5. hollandsnieuwe mag een Nummer wijzigen in geval van wijzigingen in een nationaal nummerplan of een nummertoekenning door ACM, alsmede wijzigingen in een Dienst of het Netwerk, of andere gevallen die een nummerwijziging redelijkerwijs noodzakelijk maken.
- 13.6. hollandsnieuwe zal een nummerwijziging niet eerder doorvoeren dan twee maanden nadat de wijziging bekend is gemaakt, tenzij een eerdere wijziging in de gegeven omstandigheden hollandsnieuwe noodzakelijk is. hollandsnieuwe is niet aansprakelijk voor de schade, die voortvloeit uit een wijziging van één of meer Nummers.
- 13.7. De door hollandsnieuwe ter beschikking gestelde 06 nummers mogen op basis van Nederlandse nummerplannen alleen in mobiele telefoons gebruikt worden.



**14. buiten gebruikstelling van de aansluiting**

- 14.1. hollandsnieuwe mag de Aansluiting of het leveren van één of meer Diensten (tijdelijk en/of geheel of gedeeltelijk) blokkeren of buiten gebruik stellen, indien:
  - 14.1.1. Door of namens Klant een verzoek op grond van artikel 12.6 wordt gedaan en hollandsnieuwe uit de haar bekende omstandigheden geen gronden heeft om het verzoek te weigeren;
  - 14.1.2. Klant een verplichting uit de Algemene Voorwaarden of enige andere Overeenkomst met hollandsnieuwe niet nakomt;

**15. persoons- en verkeersgegevens**

- 15.1. hollandsnieuwe heeft de verwerking van Persoons- en Verkeersgegevens aangemeld bij het Autoriteit Persoonsgegevens (AP). hollandsnieuwe verwerkt Persoons- en Verkeersgegevens van Klant binnen de kaders van de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de Telecommunicatiewet en de Wet bescherming persoonsgegevens, op een wijze en voor de doeleinden zoals nader omschreven in de meest recente versie van het 'Privacy statement' (zie: [www.hollandsnieuwe.nl](http://www.hollandsnieuwe.nl)) om de Dienst te kunnen aanbieden.
- 15.2. hollandsnieuwe verwerkt Persoonsgegevens, waaronder Verkeersgegevens, voor de doeleinden: het aanbieden van de Dienst, facturatie, debiteuren-administratie, betalingen voor interconnectie en bijzondere toegang, klachtenafhandeling en geschillenbeslechting, verkeersbeheer, informatie aan Klant over de eigen Verkeersgegevens, informatie aan alarmdiensten en voorkoming, opsporing en bestrijding van fraude en onregelmatigheden. Persoonsgegevens kunnen ook worden verwerkt voor marktonderzoek en verkoopactiviteiten met betrekking tot Diensten van hollandsnieuwe.
- 15.3. Sommige Diensten maken gebruik van Verkeers- en/of Locatie-gegevens. Met uitzondering van het opstellen van facturen zullen deze gegevens betreffende Klant slechts worden verwerkt door hollandsnieuwe, waaronder ter beschikking stellen aan derden, indien Klant daar mee in heeft gestemd, bijvoorbeeld door een Dienst af te nemen die gericht is op de verwerking van Locatiegegevens.
- 15.4. Met de hollandsnieuwe aansluiting kan Klant alarmnummers, zoals 112, bereiken. Wanneer Klant contact opneemt met 112 is hollandsnieuwe verplicht de locatie mee te sturen.
- 15.5. Indien uit een door hollandsnieuwe uitgevoerd onderzoek het vermoeden volgt dat Klant hinderlijke of kwaadwillige communicatie hebben gericht tegen een abonnee van hollandsnieuwe of een andere operator, is het hollandsnieuwe toegestaan om het Nummer van Klant alsmede de naam, het adres en de woonplaats van Klant te verstrekken aan de getroffen abonnee die daartoe een verzoek heeft ingediend. hollandsnieuwe zal Klant van een dergelijke verstrekking en mogelijk ook van het in te stellen onderzoek op de hoogte stellen.
- 15.6. Indien Klant een dienst van een derde afneemt, waarvoor deze derde dient te beschikken over de Persoonsgegevens, dan is hollandsnieuwe niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor schade die ontstaat door verwerking van Persoonsgegevens door deze derde.
- 15.7. hollandsnieuwe mag Persoonsgegevens van Klant verstrekken aan derden met als doel een beoordeling van de kredietwaardigheid te maken, indien Klant zijn (betalings)verplichtingen niet nakomt.
- 15.8. hollandsnieuwe mag een bestand aanleggen met Persoonsgegevens van Klanten die niet aan hun (betalings)verplichtingen hebben voldaan en van wie de Aansluiting is afgesloten overeenkomstig artikel 14.1. Dit bestand is bestemd voor gebruik door hollandsnieuwe en andere aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten in het kader van de acceptatie van aanvragen voor elektronische communicatiediensten. Klant kan verzoeken om informatie of bezwaar tegen de wijze waarop hij is opgenomen indien bij: Stichting Preventel, Postbus 744, 7400 AS Deventer.
- 15.9. Klant hebben een inzage-, correctie- en verzetsrecht met betrekking tot de van hen verwerkte Persoonsgegevens. hollandsnieuwe kan voor een inzage en of het doorvoeren van correcties alsmede voor het behandelen van een verzet kosten in rekening brengen tot het wettelijke maximum.
- 15.10. Klant kunnen de bezwaren tegen verwerking van Persoonsgegevens en verzoeken tot inzage, correctie en verzet aan hollandsnieuwe laten weten door contact op te nemen met de klantenservice via [www.hollandsnieuwe.nl](http://www.hollandsnieuwe.nl)

**16. verplichtingen klant**

- 16.1. Klant staat in voor het normaal gebruik van de Aansluiting(en) en de SIM-kaart en voor het gebruik van Diensten van hollandsnieuwe en derden, zoals hollandsnieuwe en deze aanbieders die Diensten naar redelijke maatstaven hebben bedoeld en beogen. Klant is aansprakelijk voor alle schade die ontstaat door onrechtmatig gebruik van de Diensten, de SIM-kaart, Zaken en de Aansluiting.
- 16.2. Klant laat na, noch stelt anderen in staat, de Aansluiting(en) of Diensten aan te wenden voor een ander gebruik (-spatroom) en doel dan hollandsnieuwe heeft beoogd met de door haar aangeboden Diensten, door welke wijze ook, daaronder mede begrepen het 'plagen', 'spammen', of anderszins lastig vallen, beledigen, kwetsen of overlast veroorzaken, het op grote schaal tot stand (doen) brengen van verbindingen met koopnummers (090X-nummers en/of viercijferige SMS shortcodes) en/of -diensten, het plegen van strafbare feiten en het onrechtmatig verwijderen van de 'SIM-Lock'. Ingeval van misbruik kan hollandsnieuwe de Overeenkomst per direct beëindigen.
- 16.3. Klant laat na zaken aan te wenden voor het gebruik van de Aansluiting op het hollandsnieuwe Netwerk, of netwerken van andere aanbieders van elektronische communicatiediensten, die niet voldoen aan de daartoe gestelde wettelijke eisen. Klant zal uitsluitend gebruik maken van Randapparatuur die behoren tot de typen Randapparatuur waarvan hollandsnieuwe heeft aangegeven, al dan niet op de hollandsnieuwe Website, dat deze typen toegestaan zijn voor de desbetreffende Diensten.
- 16.4. Indien hollandsnieuwe aan Klant aanwijzingen geeft, in verband met ondervonden overlast of schade door het gebruik van de Aansluiting, of de daarvoor gebruikte Zaken, dan dient Klant deze op te volgen. De eigen schade als gevolg van een dergelijke aanwijzing van hollandsnieuwe komt voor rekening van Klant.
- 16.5. Klant mag zijn rechten en/of verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst niet zonder schriftelijke toestemming van hollandsnieuwe aan een derde overdragen.
- 16.6. Klant vrijwaart hollandsnieuwe tegen alle aanspraken op vergoedingen van schade, die derden op enigerlei wijze zouden kunnen instellen op grond van schending van de verplichtingen uit een Overeenkomst.
- 16.7. Klant kan wijzigingen van adres en andere Persoonsgegevens melden op het daarvoor bestemde formulier op [www.hollandsnieuwe.nl](http://www.hollandsnieuwe.nl). Alle gevolgen, die voortvloeien uit niet tijdige melding van (adres)wijzigingen, komen geheel voor rekening en risico van Klant.

**17. aansprakelijkheid**

- 17.1. hollandsnieuwe is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de totstandkoming of uitvoering van een Overeenkomst of het gebruik van een Dienst, tenzij dit uitdrukkelijk anders is bepaald.
- 17.2. hollandsnieuwe is alleen aansprakelijk voor directe schade van Klant - waaronder uitdrukkelijk niet begrepen immateriële schade en/of bedrijfsschade, met inbegrip van winstderving - ontstaan door een aan hollandsnieuwe toerekenbare tekortkoming of een onrechtmatig handelen of nalaten door hollandsnieuwe in de navolgende omstandigheden en - per gebeurtenis of reeds samenhangende gebeurtenissen - tot ten hoogste de daarbij genoemde bedragen: a. schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel, tot een bedrag van ten hoogste één miljoen euro per gebeurtenis; b. schade ten gevolge van beschadiging van zaken van Klant, tot ten hoogste vierhonderdvijftig duizend euro per gebeurtenis en ten hoogste twee miljoen euro per jaar; c. schade ten gevolge van het onrechtmatig verwerken van Persoonsgegevens van Klant, tot een bedrag van ten hoogste tweeduizendvijfhonderd euro per benadeelde en tot ten hoogste één miljoen euro per gebeurtenis; d. schade ten gevolge van andere administratieve fouten dan genoemd onder e., daaronder begrepen het (tijdelijk) buiten werking stellen van de Aansluiting van Klant door hollandsnieuwe zonder dat daartoe een aantoonbare grond was, tot een bedrag van ten hoogste duizend euro per Aansluiting en tot ten hoogste tweehonderd duizend euro per gebeurtenis.
- 17.3. Tekortkomingen in enigerlei vorm in de dienstverlening van derden, zoals andere aanbieders van telecommunicatienetwerken of -diensten, waaronder mede begrepen informatie-, content- of sms-diensten, zijn niet aan hollandsnieuwe toerekenbaar.
- 17.4. hollandsnieuwe sluit iedere aansprakelijkheid voor schade anders dan genoemd in artikel 17.2 uit.

- 17.5. Klant dient hollandsnieuwe via het daarvoor bestemde formulier op hollandsnieuwe.nl zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken nadat de schade is ontdekt of redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt, van opgetreden schade schriftelijk op de hoogte te stellen. hollandsnieuwe behoeft schade die niet op deze wijze binnen deze termijn is gemeld niet te vergoeden, tenzij Klant aannemelijk maakt dat een tijdige en/of schriftelijke reactie redelijkerwijs niet verlangd kon worden.
- 17.6. hollandsnieuwe zal zich niet beroepen op beperking en uitsluiting van de aansprakelijkheid zoals aangegeven in artikel 17.2 tot en met 17.5, indien de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van hollandsnieuwe of haar management of indien de beperking van de aansprakelijkheid in strijd zou zijn met de wet.

## 18. koop op afstand

- 18.1 Als jij de overeenkomst met hollandsnieuwe via de website of de telefoon hebt afgesloten (of door middel van een andere techniek voor communicatie op afstand), mag je de overeenkomst binnen 14 kalenderdagen nadat de overeenkomst tot stand is, gekomen zonder opgaaf van reden ontbinden. Als er bij jou iets bezorgd wordt, dan gaan de 14 kalenderdagen in op de datum van ontvangst. Deze ontbinding kan je telefonisch doorgeven bij de afdeling klantenservice of via hollandsnieuwe.nl. Heb je al producten van hollandsnieuwe ontvangen, dan moet je deze zo snel mogelijk terugsturen.

## 19. opschorting en beëindiging

- 19.1. hollandsnieuwe is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst, geheel of gedeeltelijk, op te schorten indien Klant te kort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst, onverminderd enig ander aan hollandsnieuwe toekomend recht. De opschorting ontslaat Klant nimmer van enige betalingsverplichting terzake van reeds door hollandsnieuwe geleverde Diensten.
- 19.2. Zodra Klant alsnog de Overeenkomst nakomt en/of voldoende zekerheid stelt ter voldoening van zijn verplichtingen, zal hollandsnieuwe de opschorting opheffen en de Dienst weer beschikbaar maken voor Klant.
- 19.3. Elk abonnement wordt door Klant aangegaan voor een bij het desbetreffende type Abonnement behorende minimumduur. Na de initiële duur van het Abonnement wordt dit Abonnement stilzwijgend voortgezet voor onbepaalde tijd.
- 19.4. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste een maand.
- 19.5. Klant kan de Overeenkomst op dezelfde manier opzeggen als waarop de Overeenkomst is aangegaan. De opzegging van een Overeenkomst door Klant kan in ieder geval via mijn hollandsnieuwe op hollandsnieuwe.nl worden doorgegeven. Partijen kunnen een Overeenkomst te allen tijde ontbinden met behoud van recht op schadevergoeding, indien de andere partij in de nakoming van een of meer van de overeengekomen verplichtingen tekort schiet en in verzuim vereert.
- 19.6. Iedere partij kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen in geval van faillissement, (voorlopig) surseance van betaling of een verzoek tot schuldsanering aan de zijde van de andere partij, tenzij de curator of bewindvoerder kiest voor voortzetting van de Overeenkomst en daarbij onverwijld voldoende zekerheid wordt gesteld overeenkomstig artikel 11. Bij opzegging van een Overeenkomst op grond van dit artikel voorafgaande aan het verstrijken van de minimumduur zijn alle vaste kosten van de resterende periode van die minimumduur onverkort en direct verschuldigd door Klant.
- 19.7. Indien hollandsnieuwe op grond van artikel 4.2 de hollandsnieuwe Overeenkomst met Klant beëindigt, zal de Aansluiting worden gestopt en komen het bijbehorende Nummer en het eventueel resterende Tegoed/Prepaid-Tegoed automatisch te vervallen. Klant kan in dat geval geen enkele aanspraak maken op enige vorm van terugbetaling of compensatie. hollandsnieuwe heeft geen verplichting Klant van tevoren te waarschuwen dat men in de in artikel 4.2 beschreven periode verkeert.
- 19.8. Het Tegoed/Prepaid-Tegoed komt tevens te vervallen zonder recht op terugbetaling bij beëindiging door Klant van hollandsnieuwe Overeenkomst.
- 19.9. De hollandsnieuwe Overeenkomst eindigt en eventueel resterend Tegoed/Prepaid-Tegoed vervalt eveneens zodra:
- 19.9.1. het Nummer op verzoek van Klant naar een andere aanbieder wordt geporteerd;

- 19.9.2. de uitvoering van de Overeenkomst op grond van artikel 19 is of kan worden opgeschort en Klant niet binnen 10 werkdagen alsnog zijn verplichtingen nakomt, een ingebrekestelling is hiertoe niet vereist;
- 19.9.3. de vergunningen op basis waarvan hollandsnieuwe haar Dienst en/of het Netwerk aanbiedt worden beëindigd, ingetrokken of gewijzigd;
- 19.9.4. een overeenkomst tussen hollandsnieuwe en een derde van wie hollandsnieuwe afhankelijk is voor het leveren van de Dienst, om wat voor reden dan ook, wordt beëindigd;
- 19.9.5. technische of bedrijfseconomische redenen of (wijzingen in) wet- en regelgeving daartoe noodzaken.

## 20. klachten en geschillen

- 20.1. Klant dient klachten of geschillen altijd in eerste instantie in te dienen via het daarvoor bestemde formulier op <http://www.hollandsnieuwe.nl>, met vermelding van het Nummer van de Aansluiting.
- 20.2. hollandsnieuwe zal de klacht binnen tien dagen door middel van een schriftelijke reactie of via e-mail inhoudelijk beantwoorden. Indien deze termijn niet gehaald wordt, zal hollandsnieuwe aan de klager kenbaar maken binnen welke termijn de klacht alsnog inhoudelijk zal worden beantwoord.
- 20.3. Alleen Consumenten, kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, Postbus 90600, 2509 LP, Den Haag. De Geschillencommissie Telecommunicatie stelt als voorwaarde dat de klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel schriftelijk is ingediend bij hollandsnieuwe. Op de website van de Geschillencommissie staat verder uitgelegd hoe deze geschillenprocedure werkt, kijk op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
- 20.4. Binnen 10 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van hollandsnieuwe, danwel binnen 10 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in artikel 20.2 had moeten worden gereageerd, kan de klager het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.
- 20.5. hollandsnieuwe kan er voor kiezen een geschil omtrent de nakoming door een Consument van de Overeenkomst aan de Geschillencommissie Telecommunicatie voor te leggen. In dat geval moet Klant zich binnen vijf weken schriftelijk uitspreken of deze daarmee akkoord gaat, alsmede dat hij zal voldoen aan de eisen die de Geschillencommissie stelt aan Klant voor het in behandeling nemen van de klacht. Indien Klant niet instemt met beslechting door de Geschillencommissie of niet voldoet aan de gestelde eisen voor behandeling zal het geschil aan de gewone rechter worden voorgelegd.
- 20.6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement, dat bij haar opvraagbaar is. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Indien Klant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie dan is hij voor de behandeling van dat geschil een vergoeding verschuldigd.
- 20.7. Klant kan een geschil ook voorleggen aan de bevoegde burgerlijk rechter. hollandsnieuwe is aan deze keuze gebonden.
- 20.8. Heb je een klacht over een online aankoop? Meld deze bij hollandsnieuwe via contact. Is je klacht hierna niet opgelost, dan kun je deze melden bij de Stichting Geschillencommissie of via het ODR-platform van de Europese Geschillencommissie.
- 20.9. Onverminderd het voorgaande kan Klant geschillen ook schriftelijk aanbrengen bij de ACM in de gevallen bij wet geregeld.

Versie 9 juni 2016

hollandsnieuwe is onderdeel van Vodafone Libertel B.V., Avenue Ceramique 300, 6221 KX Maastricht, KvK 14052264

**bijlage algemene voorwaarden  
hollandsnieuwe****artikel 1 - kosten buiten je bundel bij sim only abonnementen**

hollandsnieuwe kent buiten de bundeltarieven. Voor een overzicht van alle tarieven verwijzen we je naar de tarieven op [hollandsnieuwe.nl](http://hollandsnieuwe.nl).

<b>Sim Only abonnement</b>	<b>prijs per maand (24 mnd)</b>	<b>tarief per MB, minuut of sms binnen bundel</b>	<b>tarief per MB, minuut of sms buiten bundel</b>
<b>300</b>	11,-	3,7 cent	3,0 cent
<b>500</b>	12,50	2,5 cent	2,2 cent
<b>1000</b>	19,-	1,9 cent	1,7 cent
<b>1200</b>	20,-	1,7 cent	1,5 cent
<b>1500</b>	23,-	1,5 cent	1,4 cent
<b>2000</b>	25,-	1,3 cent	1,2 cent

**artikel 2 - betaalwijze**

## 1. Betaalwijze abonnementen

Je kunt op de volgende manieren betalen: per automatische incasso of via IDEAL.

## 2. Betaalwijze prepaid

Prepaid tegoed kun je op de volgende manier kopen:

- IDEAL
- Automatische incasso

**artikel 3 - leveringen**

We houden je per mail op de hoogte van de status van je bestelling. Als je een sim only abonnement of prepaid pakket hebt besteld, wordt deze binnen enkele werkdagen per post bezorgd. Als je een telefoon hebt besteld met toestelabonnement, kies je zelf het bezorgmoment. Doe je dit niet, dan wordt je gebeld voor een afspraak met de koerier.

Als je bestelling niet op voorraad is, ontvang je van ons een bericht dat je bestelling een langere levertijd heeft. Zodra je toestel weer op voorraad is, informeren we je hierover per e-mail.

Ga voor meer informatie over onze leveringen naar [hollandsnieuwe.nl/klantenservice](http://hollandsnieuwe.nl/klantenservice).



**artikel 4 - retouren en annuleringen**

1. Een sim only bestelling, met toestel of pre-paid toestel pakket

Wil je geheel afzien van je bestelling, dan kan je deze bij de ontvangst weigeren. Je kunt ook hiervoor binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van jouw bestelling of dienst, contact opnemen met onze klantenservice via [hollandsnieuwe.nl/klantenservice](http://hollandsnieuwe.nl/klantenservice) of bij aflevering van de bestelling, de ontvangst te weigeren. Wij adviseren je hiervoor gebruik te maken van het retourformulier. Zo kunnen wij de annulering zo goed mogelijk afhandelen. Het retourformulier vind je op [hollandsnieuwe.nl/retouren](http://hollandsnieuwe.nl/retouren). hollandsnieuwe stort zo snel mogelijk na ontvangst van de geretourneerde bestelling de eventueel ontvangen eerste abonnements-, aansluit-, en/of bezorgkosten terug op de bij ons bekende rekeningnummer. Als je tussentijds gebruik hebt gemaakt van onze diensten, bijvoorbeeld door te bellen, sms'en of internetten, dan worden deze kosten in rekening gebracht. Wanneer je van je bestelling afziet, zullen ook de kosten voor het terugsturen van de bestelling met toestel, nadat je deze in ontvangst hebt genomen, voor rekening van de klant zijn.

Heb je je bestelling ontvangen en werkt je toestel bij ontvangst niet naar behoren, dan kan je binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van je bestelling, via ons DOA formulier je defecte toestel omruilen voor een nieuwe. Dit formulier vind je op [hollandsnieuwe.nl/retouren](http://hollandsnieuwe.nl/retouren).

2. Een sim only bestelling zonder toestel (prepaid of sim only met 12 of 24 maanden contract)

Wil je afzien van je bestelling, dan kan je deze bij ontvangst weigeren. Je kunt hiervoor ook binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de bestelling contact opnemen met onze klantenservice, via [hollandsnieuwe.nl/klantenservice](http://hollandsnieuwe.nl/klantenservice) of gebruik te maken van het retourformulier.

3. Verlenging of wijziging contract

Als het gaat om een verlenging of wijziging van alleen je sim only contract, dan kan je deze annuleren. Dit doe je binnen 14 kalenderdagen nadat je hebt verlengd of de wijziging hebt gedaan. Neem hiervoor contact op met onze klantenservice via [hollandsnieuwe.nl/klantenservice](http://hollandsnieuwe.nl/klantenservice) of trek de wijziging in via mijn hollandsnieuwe of het retourformulier.

Wanneer je van je verlenging afziet, zullen ook de kosten voor het terugsturen van een verlenging met toestel, nadat je deze in ontvangst hebt genomen, voor jouw rekening zijn.

hollandsnieuwe stort zo snel mogelijk na melding van annulering door de klant, de eventueel ontvangen eerste abonnements-, aansluit-, en/of bezorgkosten terug op de bij ons bekende rekeningnummer. Als je tussentijds gebruik hebt gemaakt van onze diensten, bijvoorbeeld door te bellen of te sms'en, dan worden de gemaakte kosten in rekening gebracht.

**artikel 5 - telefoon en aansluiting**

1. Voor de specificaties van de mobiele telefoons die door hollandsnieuwe worden aangeboden, kijk op [hollandsnieuwe.nl](http://hollandsnieuwe.nl)

2. Als je bij hollandsnieuwe een product of een dienst koopt, heb je er recht op dat dit product en deze dienst goed werken. Je moet deze een bepaalde tijd op een normale manier kunnen gebruiken. Hoelang dat precies is, hangt af van wat je bij ons hebt aangeschaft. Heb je toch een product of een dienst die niet goed werkt? Laat het ons dan direct weten, dan gaan we kijken hoe we dit voor je kunnen oplossen.

**artikel 6 - garantie**

Op al onze toestellen, die verkocht worden via [hollandsnieuwe.nl](http://hollandsnieuwe.nl), zit fabrieksgarantie van 2 jaar. Is je toestel defect binnen twee jaar na ontvangst van je bestelling, en is de schade niet veroorzaakt door water, schade, vallen of stoten dan vallen de reparaties onder deze fabrieksgarantie.

De reparaties worden uitgevoerd door Dr. Mobile.

Ga voor meer informatie over onze garantiebeleid naar [hollandsnieuwe.nl/klantenservice](http://hollandsnieuwe.nl/klantenservice).

**artikel 7 - beveiliging van ons netwerk**

hollandsnieuwe is aangesloten op het netwerk van Vodafone. hollandsnieuwe vindt de veiligheid van eigendommen, zoals het netwerk, winkels, IT systemen, data en kantoorgebouwen van essentieel belang voor het kunnen aanbieden van producten en diensten. Het waarborgen van de integriteit, de beschikbaarheid en vertrouwelijkheid van informatie en bescherming van het netwerk zijn hier belangrijke onderdelen van.

Het netwerk wordt 24 uur per dag proactief gemonitord tegen aanvallen van buiten af. Zowel de IT systemen als het telecom netwerk wordt in de gaten gehouden.

Als er een bedreiging wordt gesignaleerd, met gebruik van netwerk management zie hiervoor ook de informatie over netwerkmanagement in deze bijlage, voert hollandsnieuwe met spoed wijzigingen door; dit kan een aanpassing van de software zijn, waardoor de beveiliging van het netwerk wordt hersteld of verbeterd.

Bijvoorbeeld wanneer er een bepaald virus actief is kan hollandsnieuwe door zo'n aanpassing voorkomen dat je daar als klant hinder van ondervindt. hollandsnieuwe kan als gevolg van een beveiligingsincident eventueel ook bepaalde websites of portals tijdelijk buiten gebruik stellen.

Daarom heeft hollandsnieuwe een beleid waarin staat beschreven waaraan een bepaald systeem qua beveiliging moet voldoen. Denk hierbij aan regels voor het toegang krijgen tot klantgegevens. Alleen de hollandsnieuwe medewerkers die voor hun werk echt toegang nodig hebben tot je gegevens hebben dit, bijvoorbeeld de klantenservice medewerkers. Ook zijn er regels voor de manier waarop hollandsnieuwe medewerkers een wachtwoord moeten instellen om in bepaalde systemen te kunnen, zo voorkomen we dat onbevoegden toegang krijgen. Wanneer er informatie wordt uitgewisseld met leveranciers gelden er ook strikte eisen. Door middel van controles door de Security afdeling wordt er gecontroleerd of medewerkers zich ook echt aan deze regels houden. De systemen zijn ook beveiligd tegen aanvallen van buiten af, dit gebeurt onder andere door het gebruik van firewalls.

Deze maatregelen worden genomen zodat het netwerk stabiel en veilig is en jouw klantgegevens die over het netwerk verstuurd worden daardoor goed zijn beveiligd.

Wanneer je meer wilt weten over de wijze waarop we omgaan met jouw gegevens ga dan naar [hollandsnieuwe.nl](http://hollandsnieuwe.nl).

**artikel 8 - eventuele restricties voor bepaalde diensten**

Bij normaal gebruik van je abonnement zijn er geen beperkingen aan het gebruik van je aansluiting. hollandsnieuwe kan je abonnement alleen blokkeren als je je rekeningen niet op tijd betaalt. Wanneer je je prepaid 3 maanden niet gebruikt, vervalt je tegoed. Wel kunnen er Fair Use Policies gelden voor specifieke diensten, die vind je altijd terug in de informatie en voorwaarden over deze dienst.

**artikel 9 - netwerkmanagement**

Bij het leveren van mobiel internet komt veel kijken. Om te zorgen dat het netwerk betrouwbaar is, moet het zorgvuldig beheerd worden. hollandsnieuwe en andere mobiele aanbieders passen daarom netwerkmanagement technieken toe waarmee de datapakketjes, die door gebruikers worden verstuurd, kunnen worden geanalyseerd. hollandsnieuwe kan netwerkmanagement om een aantal redenen toepassen, deze worden hieronder beschreven.

**Bescherming van jou en het netwerk**

hollandsnieuwe gebruikt netwerkmanagement om computervirussen, malware (bestandjes die schade kunnen toebrengen) en spam (ongevraagde e-mails) tegen te gaan. Als hollandsnieuwe hier niets tegen doet, kun je slachtoffer worden van virus- en malware-aanvallen. Deze aanvallen vormen een bedreiging voor je internetveiligheid en gebruikservaring. Bijvoorbeeld omdat je mailbox helemaal volloopt, maar ook omdat het netwerk dan een heel stuk trager wordt door al het onnodige verkeer.

**Voorkomen dat het netwerk volloopt (congestie)**

hollandsnieuwe houdt steeds in de gaten dat overall in het netwerk voldoende capaciteit beschikbaar is. hollandsnieuwe houdt bij waar in de toekomst te weinig capaciteit dreigt te ontstaan en breidt dan het aantal antennes uit, of zorgt voor meer frequentieruimte. hollandsnieuwe doet zijn best dat je altijd optimaal gebruik kunt maken van je mobiele internetverbinding.

Helaas is het altijd mogelijk dat het toch druk op een bepaalde plek in het netwerk is en congestie optreedt.

In dat geval kan verkeer in goede banen geleid worden door toepassing van data-analyse technieken.

Een voorbeeld hiervan zijn bepaalde toepassingen, zoals het versturen van een e-mail, met een paar milliseconden vertragen zodat andere toepassingen, zoals een VoIP gesprek, goed kan blijven functioneren.

Op dit moment past Vodafone dit soort technieken nog niet toe, maar zij kan hier in de toekomst wel gebruik van gaan maken.

#### Een goede gebruikservaring

Door netwerkmanagement kunnen we bepaalde toepassingen herkennen en deze vervolgens op de beste manier door het netwerk sturen. Zo zien we bijvoorbeeld of iemand een smartphone of een tablet gebruikt. Met geavanceerde beeldoptimalisatie- en compressietechnieken zorgt hollandsnieuwe vervolgens dat de resolutie van afbeeldingen en films, die je bekijkt op internet, precies aansluit bij de resolutie van je beeldscherm. Hierdoor werkt de toepassing optimaal en wordt voorkomen dat het netwerk onnodig volloopt. Bovendien verbruikt je toestel minder data zodat jij uiteindelijk goedkoper uit bent.

#### **artikel 10 - gedragscodes**

hollandsnieuwe, heeft zich als onderdeel van Vodafone aangesloten bij verschillende gedragscodes. Zo is Vodafone aangesloten bij de Gedragscode Mobiele Internet Diensten en de SMS-gedragscode, deze kun je vinden op [www.payinfo.nl](http://www.payinfo.nl). Ook zijn we aangesloten bij de Gedragscode Transparantie Internetsnelheden en de Gedragscode Transparantie Mobiele Dataverbruik, deze kun je vinden op [www.payinfo.nl](http://www.payinfo.nl)

#### **artikel 11 - klantenservice**

Heb je nog vragen? Op [www.hollandsnieuwe.nl/klantenservice](http://www.hollandsnieuwe.nl/klantenservice) vind je de meest gestelde vragen met de bijbehorende antwoorden.

Versie 9 juni 2016

hollandsnieuwe is onderdeel van Vodafone Libertel B.V., Avenue Ceramique 300, 6221 KX Maastricht, KvK 14052264