

• • • • **T** • • Mobile •

17.4 Wanneer deze Klant een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is T-Mobile aan deze keuze gebonden. Indien T-Mobile dit wil doen, moet zij deze Klant schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij/zij daarmee akkoord gaat. T-Mobile 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.

17.5 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.

18. Toepasselijk recht

18.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

19. Verkoopvoorwaarden

19.1 De bepalingen van dit artikel zijn van toepassing in het geval T-Mobile rechtstreeks aan de Klant mobiele apparatuur verkoopt en levert, in welk geval voor zover mogelijk de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden naar analogie van toepassing zijn.

19.2 Op mobiele apparatuur die door T-Mobile rechtstreeks aan de Klant is verkocht en geleverd zijn de (garantie)voorwaarden van de betreffende producent van toepassing, alsmede, mits overeengekomen met T-Mobile, aanvullende garantiediensten.

19.3 Mobiele apparatuur die door T-Mobile rechtstreeks aan de Klant is verkocht en geleverd blijft eigendom van T-Mobile zolang de Klant enige vordering van T-Mobile nog niet heeft voldaan.

19.4 De Klant die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf dient de producten van T-Mobile bij aflevering te controleren op gebreken en juiste aantallen en soort. Reclames omtrent direct waarneembare gebreken in/aan de levering c.q. producten dienen door de Klant direct, doch uiterlijk op de achtste dag na de dag van aflevering bij T-Mobile te zijn ingediend door middel van een daartoe strekkend aangekend schrijven, bij gebreke waarvan deze Klant wordt geacht de zaken te hebben aanvaard in goede en overeengekomen staat, soort en aantallen.

19.5 De Klant die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf is nimmer bevoegd tot verrekening of tot opschorting van zijn/haar betalingsverplichtingen.

Algemene voorwaarden T-Mobile Abonnee.



Algemene voorwaarden T-Mobile Abonnee.

1. Definities

Klant: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, die met T-Mobile een overeenkomst tot het leveren van diensten sluit.

T-Mobile: T-Mobile Netherlands BV, Postbus 16272, 2500 BG Den Haag.

Netwerk: het T-Mobile netwerk voor draadloze telefonie gebaseerd op de GSM 1800 standaard.

Dienst: de dienst waarbij de Klant gebruik maakt van het Netwerk van T-Mobile voor het directe transport van spraak en data van mobiele gebruikers van en naar aansluitpunten op het Netwerk of naar aansluitpunten op andere netwerken.

Overeenkomst: de overeenkomst tot het leveren van de Dienst door T-Mobile aan de Klant. De prijslijst en de algemene voorwaarden maken deel uit van de overeenkomst. **T-Mobile Klantenservice:** de klantenservice van T-Mobile waar de Klant terecht kan met al zijn/haar vragen over de T-Mobile Dienst, te bereiken onder: 0800-7111 of schriftelijk op het adres van T-Mobile.

Aansluiting: de mogelijkheid om met mobiele apparatuur gebruik te maken van de Dienst.

2. Algemene bepalingen

2.1 De Klant heeft kennisgenomen van de inhoud van deze algemene voorwaarden en accepteert de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op de Overeenkomst met T-Mobile.

2.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten tot het leveren van de Dienst door T-Mobile over het Netwerk, alsmede op alle (rechts)handelingen, die daaraan redelijkerwijs vooraf gaan.

2.3 De Klant kan gebruik maken van aanvullende diensten die worden aangeboden door T-Mobile. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op deze aanvullende diensten tenzij anders aangegeven in de productomschrijving van de betreffende aanvullende dienst.

2.4 De algemene voorwaarden kunnen door T-Mobile worden gewijzigd.

2.5 Bij strijdigheid tussen mondelinge uitingen van T-Mobile met schriftelijke uitingen van T-Mobile, prevaleren de schriftelijke uitingen van T-Mobile.

2.6 De kopjes boven de artikelen in deze algemene voorwaarden dienen slechts ter indicatie van de in de artikelen behandelde onderwerpen. Hieraan kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.

3. Totstandkoming van de overeenkomst

3.1 De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Klant de verpakking van de SIM-kaart verbreekt of, indien de Overeenkomst schriftelijk wordt aangegaan, door ondertekening door de Klant van het door T-Mobile daartoe opgestelde formulier.

3.2 T-Mobile kan aan het tot stand brengen van de Aansluiting en het gebruikmaken van de Dienst beperkingen stellen.

3.3 T-Mobile is gerechtigd om een kredietwaardigheidsonderzoek uit te (doen) voeren, op basis waarvan T-Mobile zal oordelen of de Klant kredietwaardig is. Indien naar het oordeel van T-Mobile de Klant niet voldoende kredietwaardig is, waarin T-Mobile de Klant op schriftelijk verzoek opgaaf van de reden(en) zal doen, kan T-Mobile beperkingen en/of verdere verplichtingen aan het gebruik stellen, of naar keuze van T-Mobile de Overeenkomst niet aangaan of beëindigen. In dit laatste geval is de Klant aansprakelijk voor de kosten van het gebruik van de Dienst tot het moment van afsluiting.

4. Adreswijziging of naamwijziging

4.1 De Klant moet T-Mobile 14 dagen voor het ingaan van een adreswijziging schriftelijk informeren over deze adreswijziging. De Klant is aansprakelijk voor alle eventuele gevolgen van het niet tijdig doorgeven van een adreswijziging.

4.2 Indien de Klant een rechtspersoon is, is de Klant verplicht T-Mobile ook schriftelijk te informeren over iedere relevante bedrijfswijziging (zoals naam of rechtsvorm).

5. SIM-kaart en mobiele apparatuur

5.1 De door T-Mobile aan de Klant ter beschikking gestelde SIM-kaart is en blijft eigendom van T-Mobile. T-Mobile heeft het recht om de SIM-kaart te allen tijde te vervangen. De Klant dient de SIM-kaart aan T-Mobile terug te bezorgen binnen 7 dagen nadat de kaart een technisch defect vertoont of per direct in geval van beëindiging van de Overeenkomst.

5.2 Aan elke SIM-kaart is een pincode (persoonlijk identificatienummer) en een PUK-code (persoonlijke deblokkeringsleutel) verbonden. De gebruiksaanwijzing van deze codes wordt uitgelegd in de handleiding van de telefoon. De Klant dient alle mogelijke voorzorgsmaatregelen te nemen om de PIN- en PUK-codes te beschermen tegen kennisname door onbevoegden. De Klant is verantwoordelijk voor elk kwaadwillig of onrechtmatig gebruik van deze codes.

5.3 Het is verboden de technische informatie die op de SIM-kaart is opgenomen te kopiëren of op enige andere wijze deze kaart of de informatie daarop te manipuleren. Hetzelfde geldt voor de technische informatie, software en beveiligingen van de mobiele apparatuur waarmee de Klant zich toegang tot het Netwerk verschaft.

5.4 In geval van diefstal of verlies van de SIM-kaart dient de Klant dit onverwijld aan T-Mobile te melden en blijft de Klant aansprakelijk voor de gesprekskosten en eventueel andere gebruiksfunkelijke vergoedingen tot aan het moment waarop blokkering plaatsvindt.

6. Oproepnummer

6.1 Het oproepnummer van de Klant wordt door T-Mobile vastgesteld. De Klant kan aanspraak maken op het behouden van een bepaald oproepnummer met inachtneming van de toepasselijke regelgeving terzake en T-Mobiles uitwerking daarvan.

6.2 T-Mobile heeft het recht dit oproepnummer te wijzigen indien T-Mobile dit noodzakelijk acht, bijvoorbeeld in het belang van het goed functioneren van de Dienst of het Netwerk of op grond van regelgeving. T-Mobile zal daarbij redelijkerwijze rekening houden met de belangen van de Klant.

7. Tarieven

7.1 De door de Klant aan T-Mobile verschuldigde abonnementsgelden, de abonnementsvoorwaarden, eventuele andere bedragen en gesprekskosten zullen door T-Mobile vastgesteld worden op grond van de prijslijsten vanaf de datum dat de Aansluiting tot stand is gebracht. Voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen is de administratie van T-Mobile bindend, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn.

7.2 T-Mobile is gerechtigd haar prijslijst te wijzigen. Wijzigingen zullen door T-Mobile onder meer middels haar internetste www.t-mobile.nl vooraf bekend worden gemaakt. De actuele prijslijst kan de Klant ook opvragen bij T-Mobile Klantenservice.

8. Betaling

8.1 T-Mobile heeft het recht om abonnementsgelden en andere bedragen die de Klant onder deze Overeenkomst verschuldigd is vooruit te factureren. Gesprekskosten worden gefactureerd op basis van de registratie van gesprekken door T-Mobile.

8.2 T-Mobile zal alle door de Klant verschuldigde bedragen periodiek factureren op het door de Klant aangegeven adres. In het geval van bijzondere omstandigheden (waaronder ongebruikelijk excessief gebruik en vermoed oneigenlijk gebruik), is T-Mobile gerechtigd tussentijds te factureren. De Klant is gehouden de factuur te betalen binnen 10 (tien) dagen na factuurdatum op de wijze zoals overeengekomen.

8.3 Klachten betreffende de factuur dienen voor het verstrijken van de betalingstermijn aan T-Mobile Klantenservice gemeld te worden. Indien de Klant redelijkerwijze niet binnen deze termijn kon reageren, kan deze termijn door T-Mobile worden verlengd. Het louter indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van de Klant niet op. T-Mobile neemt alleen schriftelijke opschortingsverzoeken in behandeling en dit slechts voor het gedeelte van de factuur dat gemotiveerd wordt betwist.

8.4 Indien de Klant regelmatig ten onrechte reclameert met betrekking tot de factuur kan T-Mobile administratiekosten van minimaal € 15,- in rekening brengen.

8.5 Na het verstrijken van de in artikel 8.02 gestelde betalingstermijn is de Klant van rechtswege zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. T-Mobile is in dat geval gerechtigd om vanaf het verstrijken van de betalingstermijn 1% rente per maand in rekening te brengen, alsmede administratiekosten gelijk aan € 15,- per maand en buitengerechtelijke kosten, gelijk aan 15% (exclusief BTW) van het openstaande bedrag, met een minimum van € 25,-. Tevens is de Klant aansprakelijk voor alle door T-Mobile te maken gerechtelijke kosten (inclusief juridische bijstand) verband houdende met de incasso van achterstallige betalingen. Vanaf het moment dat de betalingstermijn is verstreken heeft T-Mobile eveneens het recht over te gaan tot het buiten gebruik stellen van de Dienst aan de Klant.

8.6 T-Mobile kan van de Klant vooraf een betalingsgarantie van een nader door T-Mobile vast te stellen bedrag verlangen, onder meer wanneer T-Mobile van mening is dat de Klant mogelijk de betalingsverplichtingen niet zal nakomen of indien de Klant geen vast zakenadres of verblijfplaats heeft in Nederland.

8.7 De betalingsgarantie zal worden gegeven in de vorm van een waarborgsom of door het geven van een bankgarantie. T-Mobile kan deze betalingsgarantie verlangen voor het tot stand komen van de Aansluiting of tijdens de looptijd van de Overeenkomst. T-Mobile zal geen rente verschuldigd zijn over het bedrag van de betalingsgarantie.

8.8 De Klant die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf is nimmer bevoegd tot verrekening of tot opschorting van zijn/haar betalingsverplichtingen.

9. Gebruik van de dienst

9.1 De Klant mag slechts gebruikmaken van de Dienst met door het Ministerie van Verkeer en Waterstaat goedgekeurde mobiele apparatuur die geschikt is om gebruikt te worden op het Netwerk. Indien uit onderzoek door T-Mobile blijkt dat klachten van de Klant met betrekking tot de werking van de Dienst niet te wijten zijn aan de infrastructuur, kan de Klant verplicht worden zijn/haar apparatuur ter controle aan T-Mobile aan te bieden. Indien T-Mobile vaststelt dat de mobiele apparatuur van de Klant de goede werking van het Netwerk verstoort, is T-Mobile gerechtigd de Dienst voor de Klant onmiddellijk buiten werking te stellen. Voor vragen over het functioneren van eindapparatuur kan de Klant terecht bij de T-Mobile Klantenservice.

9.2 De Klant staat in voor al het gebruik van zijn/haar Aansluiting en draagt zodoende alle gemaakte gesprekskosten.

9.3 Het Netwerk werkt door middel van verspreiding van radiosignalen. Aangezien deze signalen kunnen worden gestoord door een externe bron, door atmosferische omstandigheden en afhankelijk zijn van de radiodekking van het Netwerk, kan de kwaliteit van een verbinding niet overal en altijd worden gewaarborgd.

9.4 T-Mobile kan wijzigingen aanbrengen ter zake van de landen en/of netwerken waarvandaan bellen en gebeld worden in het buitenland ("Roaming") mogelijk is. De Klant kan gebruik maken van het/door voor een bepaald land aangegeven netwerk(en), met inachtneming van de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften die voor het betreffende land of netwerk gelden. T-Mobile staat niet in voor de kwaliteit van het betreffende netwerk. Voor Roaming kunnen verschillende tarieven voor inkomende en uitgaande telefoongesprekken van toepassing zijn. Deze tarieven kunnen aan voortdurende wijziging onderhevig zijn.

De meest actuele tarieven kan de Klant opvragen bij de T-Mobile Klantenservice of via T-Mobile's internetste www.t-mobile.nl.

10. Duur van de overeenkomst en opzegging door de klant

10.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor een contractperiode die minimaal 12 maanden bedraagt.

10.2 De Klant kan de Overeenkomst tegen en na het verstrijken van de minimale contractperiode schriftelijk opzeggen via T-Mobile Klantenservice (Postbus 16272, 2500 BG Den Haag) onder vermelding van zijn/haar naam, adres, postcode, woonplaats, mobiel telefoonnummer en de gewenste datum van opzegging, dit met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden.

10.3 De Overeenkomst wordt na het verstrijken van de minimale contractperiode stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd.

10.4 Bij beëindiging van de Overeenkomst door de Klant komen alle aanspraken van de Klant jegens T-Mobile te vervallen.

11. Buitengebruikstelling en opzegging door T-Mobile

11.1 T-Mobile kan, zonder ingebrekestelling, de aan de Klant aangeboden Dienst geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen:

- indien de Klant zijn/haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet nakomt of zich niet houdt aan de eisen, die aan een redelijk gebruik gesteld kunnen worden;
- indien de Klant bij of na het sluiten van de Overeenkomst verkeerde of onvolledige informatie aan T-Mobile heeft verstrekt;
- (teneinde de integriteit van het Netwerk zo veel mogelijk te waarborgen) indien het door de Klant aangeboden spraak, fax- en dataverkeer:
 - één of meer van de vereiste identificerende codes (te weten: MSISDN, IMSI en IMEI) ontbeert, of
 - overwegend is gegeneerd vanaf een vaste locatie.

11.2 De buitengebruikstelling vindt plaats zonder dat de Klant aanspraak kan maken op enige vergoeding. De buitengebruikstelling eindigt wanneer T-Mobile vaststelt dat de Klant alsnog al zijn/haar verplichtingen is nagekomen. De kosten van buitengebruikstelling als ook van wederindienststelling zijn voor rekening van de Klant. Het buitengebruik stellen van de Dienst onthefde de Klant niet van zijn/haar verplichtingen onder de Overeenkomst.

11.3 Indien T-Mobile vaststelt dat de Klant binnen een periode van 14 dagen na daartoe door T-Mobile schriftelijk te zijn verzocht zijn/haar verplichtingen niet alsnog is nagekomen, dan kan T-Mobile de Overeenkomst beëindigen, waarbij de aanspraken van de Klant jegens T-Mobile komen te vervallen.

11.4 In geval van beëindiging, intrekking of wijziging van de door T-Mobile benodigde vergunningen terzake de Dienst of het Netwerk, of indien technische of bedrijfseconomische redenen daartoe noodzakelijk zijn, is T-Mobile gerechtigd de Dienst te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

12. Onderhoud en storingen

12.1 T-Mobile kan ten behoeve van het onderhoud het Netwerk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen. T-Mobile zal deze buitengebruikstelling tijdig en van tevoren kenbaar maken, tenzij het gaat om korte of beperkte onderbrekingen.

12.2 Eventuele storingen zullen zo spoedig mogelijk door T-Mobile worden onderzocht. T-Mobile zal zich ertoe inspannen om de storing zo spoedig mogelijk op te lossen.

12.3 De technische eigenschappen van de Dienst en/of het Netwerk kunnen door T-Mobile gewijzigd worden. Zonder gegronde of dringende redenen zal T-Mobile de Dienst niet tijdelijk beperken of stopzetten.

13. Overdracht overeenkomst

13.1 De Klant kan zijn/haar rechten en verplichtingen die voortvloeien uit hoofde van de Overeenkomst niet overdragen aan derden zonder schriftelijke toestemming van T-Mobile.

14. Gebruik en verdere verwerking van persoonsgegevens

14.1 De door T-Mobile verzamelde persoonsgegevens zullen door T-Mobile slechts worden gebruikt voor de doeleinden die in de aanmelding bij het College bescherming persoonsgegevens in Den Haag zijn aangegeven. Het geheel aan verwerkingen van persoonsgegevens heeft tot doel het kunnen uitvoeren van de volgende activiteiten:

- het beoordelen van de aanvraag voor een Aansluiting;
- het sluiten en uitvoeren van de Overeenkomst die het gevolg is van een Aansluiting;
- het analyseren van het gebruik van het Netwerk;
- het uitbreiden van omzet en klantenbestand door het actief benaderen van de eigen Klanten met aanbiedingen van producten en diensten;
- het voorkomen van fraude en het bevorderen van de continuïteit van T-Mobile;
- het verstrekken van gegevens aan een stelsel van kredietregistraties teneinde overkreditering tegen te gaan en om te voorkomen dat een Overeenkomst wordt aangegaan met personen die hun (financiële) verplichtingen niet zijn nagekomen;
- het nakomen van wettelijke verplichtingen.

14.2 De persoonsgegevens worden door T-Mobile in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt. De persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de verwezenlijking van de hiervoor genoemde doeleinden.

14.3 T-Mobile zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

14.4 De door T-Mobile verzamelde persoonsgegevens zullen niet verder worden verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen. De gegevens zullen in elk geval verder worden verwerkt:

- in het kader van specifieke nota's, tenzij met de Klant een door T-Mobile aangeboden wijze van afscherming is overeengekomen;
- ten behoeve van marketing-activiteiten van producten die verwant zijn aan de producten van T-Mobile, tenzij de Klant tegen deze vorm van verwerking verzet heeft aangetekend;
- in het kader van de vermelding in telefoongidsen of bij abonnee-informatiediensten. Hierbij zullen naam, adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer beschikbaar worden gesteld, tenzij de Klant verzet heeft aangetekend tegen een dergelijke vermelding;
- ten behoeve van het aanleggen van een verwerking van persoonsgegevens van Klanten van wie de Dienst wegens niet tijdige betaling buiten werking is gesteld dan wel die T-Mobile ernstig hebben gedupeerd of hebben geprobeerd te duperen. De persoonsgegevens die in dit kader worden verwerkt zijn mede bestemd om te worden verstrekt aan andere aanbieders van (mobiele) telecommunicatiediensten.

15. Aansprakelijkheid klant

15.1 De Klant is aansprakelijk voor alle schade die T-Mobile lijdt als gevolg van een handelen of nalaten in strijd met de bepalingen van de Overeenkomst.

15.2 De Klant zal T-Mobile vrijwaren tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op T-Mobile zouden kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak gegrond is op het gebruik dat door de Klant van zijn/haar Aansluiting is gemaakt, voor wat betreft de inhoud van door hem/haar over de Aansluiting verzonden informatie.

16. Aansprakelijkheid T-Mobile

16.1 T-Mobile is niet aansprakelijk voor directe, indirecte of gevolgschade die is ontstaan door het niet of niet goed functioneren van het Netwerk of door tekort-

komsten bij de uitvoering van de Dienst en aanvullende diensten, behoudens in de onderstaande gevallen.

16.2 Indien de Klant schade lijdt als gevolg van het niet goed functioneren van het Netwerk of door tekortkomsten bij de uitvoering van de Dienst en aanvullende diensten zal T-Mobile slechts aansprakelijk kunnen zijn in geval van directe schade die het gevolg is van:

- dood of lichamelijk letsel tot een maximum bedrag van € 900.000,- per gebeurtenis;
- een handelen in strijd met artikel 374, 374 (a) en 375 van het Wetboek van Strafrecht tot een maximum bedrag van € 900.000,- per gebeurtenis;
- het door T-Mobile niet of onjuist verstrekken, het onzorgvuldig beheeren of verwerken van gegevens betreffende Klanten dan wel fouten in administratieve verrichtingen samenhangend met die gegevens tot een maximum van € 225.000,- per benadeelde en tot een maximum bedrag van € 900.000,- per gebeurtenis.

16.3 Indien als gevolg van een gebeurtenis als bedoeld in dit artikel meer dan één vordering ontstaat en de gezamenlijke vorderingen de in artikel 16.02 per gebeurtenis gestelde maxima te boven gaan, is T-Mobile slechts verplicht de vorderingen naar evenredigheid van de omvang daarvan te voldoen.

16.4 T-Mobile is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade aan zaken van de Klant, aan derden of aan zaken van derden die ontstaan bij werkzaamheden ter uitvoering van de Overeenkomst. De Klant vrijwaart T-Mobile voor alle eventuele aanspraken van derden wegens deze schade. Indien deze schade het gevolg is van opzet of grove schuld van niet leidinggevende ondergeschikten in dienst van T-Mobile, is de vergoedingsplicht van T-Mobile terzake van deze schade beperkt tot herstel en vervangingskosten tot een maximumbedrag van € 225.000,-. Indien ten gevolge van een dergelijke oorzaak schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel ontstaat is het bepaalde in artikel 16.02 onder a. en onder artikel 16.03 van overeenkomstige toepassing.

16.5 De Klant dient T-Mobile zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken na de ontdekking van het ontstaan van de schade schriftelijk van de schade in kennis te stellen. Schade die niet binnen de termijn ter kennis van T-Mobile is gebracht, zal niet worden vergoed. Deze termijn geldt niet voor een consument (een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf), indien de consument aanmerkelijk kan maken dat een tijdige schriftelijke reactie in redelijkheid niet van hem kon worden verwacht.

16.6 De in dit artikel 16 genoemde uitsluitingen en beperkingen vinden geen toepassing indien de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van T-Mobile.

17. Klachten en geschillen

17.1 Geschillen tussen de Klant, die natuurlijk persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en T-Mobile over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst met betrekking tot door T-Mobile te leveren of geleverde diensten, kunnen zowel door de Klant als door T-Mobile worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, Surinamestraat 24, 2585 GJ Den Haag.

17.2 Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien deze Klant zijn/haar klacht eerst schriftelijk aan T-Mobile heeft voorgelegd. T-Mobile zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal aan deze Klant binnen die termijn schriftelijk kenbaar worden gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem/haar wordt meegedeeld.

17.3 Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van T-Mobile, dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het tweede lid had moeten worden gereageerd, kan deze Klant het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.