

algemene voorwaarden hollandsnieuwe

Versie 1 oktober 2010

- 1.Definities
 - 1.1.In de Algemene Voorwaarden van hollandsnieuwe zijn de begrippen met een hoofdletter als volgt gedefinieerd, waarbij gebruik van het enkelvoud ook het meervoud inhoudt en omgekeerd:
 - 1.1.1.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
 - 1.1.2.Aansluiting: de door hollandsnieuwe aan Klant aangeboden verbinding met het hollandsnieuwe Netwerk.
 - 1.1.3.Aanvullende Dienst: iedere dienst die hollandsnieuwe levert in aanvulling op of in samenhang met een Mobiele telecommunicatiedienst.
 - 1.1.4.Algemene Voorwaarden: deze hollandsnieuwe Algemene Voorwaarden Consumenten.
 - 1.1.5.hollandsnieuwe Abonnement: elke Overeenkomst met hollandsnieuwe voor (het gebruik van) een bepaalde Aansluiting, waarbij de verschuldigde bedragen via een automatische terugkerende maandelijksse betaling voor de minimale duur van de overeenkomst recht geven op een Beltegoed.
 - 1.1.6.hollandsnieuwe Prepaid: elke Overeenkomst met hollandsnieuwe voor (het gebruik van) een bepaalde Aansluiting, waarbij voorafgaand aan gebruik een Beltegoed wordt ingekocht.
 - 1.1.7.hollandsnieuwe Netwerk: het geheel van technische componenten in Nederland dat door hollandsnieuwe gebruikt wordt voor de levering van Diensten.
 - 1.1.8.hollandsnieuwe Overeenkomst: hollandsnieuwe Abonnement en hollandsnieuwe Prepaid
 - 1.1.9.Beltegoed: een ten behoeve van hollandsnieuwe Prepaid en/of hollandsnieuwe 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.Consument: een natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf.
 - 1.1.11.Content: (digitale) informatie, zoals tekst, gegevens, bewegende, stilstaande en grafische beelden, geluidsopnames en informatie in elke andere vorm, zoals spelletjes, ringtones, applicaties etc.
 - 1.1.12.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.
 - 1.1.13.Klant: Consument die een Overeenkomst heeft gesloten met hollandsnieuwe.

- 1.1.14.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.
- 1.1.15.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.
- 1.1.16.Mobiele telecommunicatiedienst: ieder gebruik van een Aansluiting en/of het hollandsnieuwe Netwerk dat mogelijk is op grond van een hollandsnieuwe Abonnement of hollandsnieuwe Prepaid.
- 1.1.17.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.
- 1.1.18.OPTA: de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit.
- 1.1.19.Overeenkomst: elke afspraak op grond waarvan hollandsnieuwe (een of meer) Aansluitingen realiseert en/of Diensten aan Klant verleent.
- 1.1.20.Persoonsgegeven: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- 1.1.21.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.
- 1.1.22.SIM-kaart: de chip die het mogelijk maakt, in combinatie met een Aansluiting en Randapparatuur, gebruik te maken van het hollandsnieuwe Netwerk.
- 1.1.23.Tarievenoverzicht: een overzicht van tarieven en overige kosten met betrekking tot de Diensten.
- 1.1.24.Verkeersgegevens: alle Persoonsgegevens voortkomend uit het gebruik van een Aansluiting zoals: locatie, tijdstip en duur van een oproep en het Nummer van de opgeroepen aansluiting.
- 1.1.25.Website: de internetsite www.hollandsnieuwe.nl, of een ander door hollandsnieuwe aan te geven internetadres.
- 1.1.26.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 dan hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de overgedragen verplichtingen uit die Overeenkomst.
- 2.8. Indien en voor zover enige bepaling van deze Overeenkomst nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Overeenkomst 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 deze Overeenkomst te wijzigen. hollandsnieuwe zal de wijziging via e-mail, SMS bericht of via de Website bekendmaken. De wijzigingen treden 30 dagen na deze bekendmaking, dan wel op een latere datum die in de bekendmaking is vermeld, in werking. Indien er sprake is van een voor Klant negatieve wijziging en Klant een wijziging in de Overeenkomst niet wilt 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 Klant kan zich aanmelden voor hollandsnieuwe door het daartoe bestemde aanmeldscherm juist en volledig in te vullen op www.hollandsnieuwe.nl. De Overeenkomst komt pas tot stand op het moment dat hollandsnieuwe de aanmelding elektronisch heeft bevestigd en aanvaard waarna, indien van toepassing, de SIM-kaart wordt geleverd. hollandsnieuwe is gerechtigd een aanmelding te weigeren, zij is daarbij niet gebonden haar redenen in dit verband te vermelden.

- 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.
- 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 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 en Klant een Consument is, heeft Klant het recht, zonder opgave van redenen, de Overeenkomst te ontbinden binnen zeven werkdagen nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen. Teneinde de Overeenkomst te ontbinden dient u dit binnen zeven werkdagen te registreren via "mijn hollandsnieuwe". Alleen meldingen waarin de Klant het daarvoor bestemde formulier in "mijn hollandsnieuwe" volledig invult worden geacht de overeenkomst te ontbinden.
- 3.8.Het in artikel 3.7 bedoelde recht op ontbinding bestaat niet indien Klant binnen de termijn van zeven werkdagen na het sluiten van de Overeenkomst daadwerkelijk gebruik heeft gemaakt van de Aansluiting.
- 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.
- 3.10.hollandsnieuwe mag een aanvraag te allen tijde afwijzen en kan dit onder meer doen, indien:
 - 3.10.1.aanvrager in verband kan worden gebracht met fraude;
 - 3.10.2.aanvrager handelingsonbekwaam is;

- 5.1.3.door opwaardering via SMS in te stellen via "mijn hollandsnieuwe".
 - 5.1.4.door een maandelijkse automatische opwaardering in te stellen via "mijn hollandsnieuwe".
 - 5.2.Indien het Beltegoed via de Website wordt opgewaardeerd maakt hollandsnieuwe gebruik van de financiële dienstverlener iDeal. Op deze opwaarderingdienstverlening zijn de algemene voorwaarden van iDeal van toepassing.
 - 5.3.Het Beltegoed is persoonsgebonden en gebonden aan de Dienst en hollandsnieuwe Overeenkomst. Klant kan het Beltegoed niet terug laten storten, overschrijven of anderszins overdragen aan een derde.
 - 5.4.Klant gaat er mee akkoord dat de gebruiksduur van het Beltegoed beperkt is tot de termijn genoemd in Artikel.
- 6.In dienst stellen Aansluiting, kwaliteit en onderhoud
 - 6.1.Na de installatie van de SIM-kaart en alle benodigde instellingen en beveiligingscodes en na de opwaardering van het Beltegoed, 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).
 - 6.2.hollandsnieuwe streeft er naar Klant een ongestoord gebruik van de Aansluiting te laten hebben binnen het gebied dat gedekt wordt door het hollandsnieuwe Netwerk.
 - 6.3.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.
 - 6.4.Klant onderkennen 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.
 - 6.5.Indien Klant, ook gezien artikel en , 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.
 - 6.6.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 hollandsnieuwe klantenservice te sturen via de www.hollandsnieuwe.nl. Ontvangen klachten en

opmerkingen zullen, waar redelijkerwijs mogelijk, worden ingepast in de reguliere onderhoudsactiviteiten.

- 7.Aanvullende Diensten
 - 7.1.Een Aanvullende Dienst kan slechts worden afgenomen indien Klant beschikt over het voor de desbetreffende Aanvullende Dienst vereiste Beltegoed
 - 7.2.Opzegging of ontbinding van een Aanvullende Dienst heeft geen gevolgen voor de Overeenkomst voor hollandsnieuwe Abonnement en/of Prepaid. Opzegging of ontbinding van hollandsnieuwe Overeenkomst betekent de automatische beëindiging van de Aanvullende Diensten.
- 8.Content Diensten
 - 8.1.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.
 - 8.2.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.
 - 8.3.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.
 - 8.4.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 bij de hollandsnieuwe Overeenkomst behorende Beltegoed.
 - 8.5.Tenzij dit uitdrukkelijk wordt toegestaan in de Overeenkomst of eventuele aanvullende voorwaarden is het Klant niet toegestaan:
 - 8.5.1.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;
 - 8.5.2.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.
 - 8.5.3.voorzover 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.

- 9. Tarieven
 - 9.1. 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 prijslijst, deze vind je terug op www.hollandsnieuwe.nl. Voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen is de administratie van hollandsnieuwe steeds bindend.
 - 9.2. De te betalen tarieven worden met BTW en andere van overheidswege opgelegde heffingen verhoogd, tenzij anders vermeld.
 - 9.3. 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 1 oktober langer dan 3 maanden klant zijn en voor klanten die op 1 oktober langer dan 3 maanden geleden hun hollandsnieuwe Abonnement hebben verlengd.
 - 9.4. Het actuele Tarievenoverzicht wordt door hollandsnieuwe bekend gemaakt via de Website waaromtrent Klant middels een bericht in mijn hollandsnieuwe wordt geïnformeerd.
 - 9.5. hollandsnieuwe heeft het recht tarieven eenzijdig 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.
 - 9.6. 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.
 - 9.7. De gegevens van hollandsnieuwe zijn beslissend voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn.
 - 9.8. 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.
 - 9.9. hollandsnieuwe mag de (administratie)kosten van onderzoek in mindering brengen van het hollandsnieuwe beltegoed van Klant indien Klant bij herhaling ten onrechte bezwaren heeft ingediend en hij redelijkerwijs kon weten dat deze ongegrond waren.

- 10. Betaling
 - 10.1. Alle tarieven zijn verschuldigd vanaf het moment van aangaan van een Overeenkomst.
 - 10.2. Klant verleent hollandsnieuwe voor ieder hollandsnieuwe Abonnement een machtiging tot automatische incasso en staat in voor het kunnen incasseren door hollandsnieuwe.
 - 10.3. 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 kunnen Klant daarmee gemoeide (al dan niet periodieke) kosten voor bijvoorbeeld een acceptgiro in rekening worden gebracht.
 - 10.4. 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.
 - 10.5. Voor alle Overeenkomsten geldt dat de Klant standaard een online factuur ontvangt die op "mijn hollandsnieuwe" beschikbaar wordt gesteld.
 - 10.6. De automatische incasso zal altijd één werkdag voordat Klant zijn nieuwe maandelijks beltegoed ontvangt plaatsvinden. Het moment waarop hollandsnieuwe de betaling ontvangt, geldt als betalingsmoment.
 - 10.7. 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 www.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.
 - 10.8. 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 Beltegoed.
 - 10.9. 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, kunnen de vragen over en bezwaren tegen deze bedragen bij hollandsnieuwe worden.
 - 10.10. 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

- 10.11.hollandsnieuwe mag naast de verschuldigde betaling aanvullende (administratie-) 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.
- 11.Niet tijdige betaling
 - 11.1.Indien hollandsnieuwe de verschuldigde betaling niet binnen de termijn genoemd in artikel 10.5 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.
 - 11.2.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 Beltegoed. hollandsnieuwe kan het ten onrechte gebruikte Beltegoed verrekenen met een toekomstige betaling voor Beltegoed.
 - 11.3.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.
- 12.SIM-kaart
 - 12.1.Na acceptatie van het aanmeldformulier en een succesvolle eerst betaling via iDeal zal hollandsnieuwe een SIM-kaart sturen naar het in het aanmeldformulier vermelde adres.
 - 12.2.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.
 - 12.3.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).
 - 12.4.De SIM-kaart blijft te allen tijde eigendom van hollandsnieuwe.
 - 12.5.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, er een onevenredige belasting van de Dienst ontstaat..

- 12.6.Klant dient de SIM-kaart en eventueel verstrekte toegangscode zorgvuldig te beschermen tegen verlies, misbruik/onbevoegd gebruik, diefstal en beschadiging. Ter voorkoming van onbevoegd gebruik adviseert hollandsnieuwe Klant de beveiligingscodes zoveel mogelijk geheim te houden, gescheiden te bewaren en verstandig te gebruiken.
- 12.7.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 gerede twijfel heeft dat van deze mogelijkheid tot blokkeren misbruik wordt gemaakt.
- 12.8.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 .
- 12.9.De kosten voor deblokkering of het verstrekken van een nieuwe SIM-kaart komen voor rekening van Klant.
- 12.10.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.
- 13.Nummer en nummerbehoud
 - 13.1.hollandsnieuwe stelt aan Klant voor het gebruik van de Aansluiting één Nummer 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 OPTA, 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.

- 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. 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 College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). 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) 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 worden ook verwerkt voor marktonderzoek en verkoopactiviteiten met betrekking tot Diensten van hollandsnieuwe.
 - 15.3. Sommige Diensten maken gebruik van Verkeers- en/of Locatiegegevens. 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. 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.
 - 15.5. 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.
 - 15.6. 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.

- 15.7.Klant kunnen de bezwaren tegen verwerking van Persoonsgegevens en verzoeken tot inzage, correctie en verzet aan hollandsnieuwe laten weten via het daarvoor bestemde formulier op 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 het contract 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. Alle gevolgen, die voortvloeien uit niet tijdige melding van (adres)wijzigingen, komen geheel voor rekening en risico van Klant.
 - 16.8.Klant staat er voor in dat hij alle bepalingen als opgenomen in dit artikel 14 na zal leven.
- 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 in dit artikel 16 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 een handelen in strijd met artikel 374, 374 bis en 375 van het Wetboek van Strafrecht door hollandsnieuwe of één van haar werknemers of enig ander individu die handelt voor of namens hollandsnieuwe tot een bedrag van ten hoogste één miljoen euro per gebeurtenis; d. 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; e. schade ten gevolge van andere administratieve fouten dan genoemd onder d., 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 uit.
- 17.5.Klant dient hollandsnieuwe via het daarvoor bestemde formulier op www.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 schriftelijk 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 tot en met , 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.Opschorting
 - 18.1.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.

- 18.2.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.Klachten en Geschillen
 - 19.1.Klant dient klachten of geschillen altijd in eerste instantie schriftelijk in te dienen via het daarvoor bestemde formulier op www.hollandsnieuwe.nl, met vermelding van het Nummer van de Aansluiting.
 - 19.2.hollandsnieuwe zal de klacht binnen dertig dagen door middel van een schriftelijke reactie 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.
 - 19.3.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.
 - 19.4.Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van hollandsnieuwe, danwel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in artikel 19.2 had moeten worden gereageerd, kan de klager het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.
 - 19.5.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.
 - 19.6.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.
 - 19.7.Klant kan een geschil ook voorleggen aan de bevoegde burgerlijk rechter. hollandsnieuwe is aan deze keuze gebonden.
 - 19.8.Onverminderd het voorgaande kan Klant geschillen ook schriftelijk aanbrengen bij de OPTA in de gevallen bij wet geregeld.