

ALGEMENE VOORWAARDEN

1 DEFINITIES

1.1 Hier volgt een uitleg van verschillende termen die betrekking hebben op deze voorwaarden:

- Acceptatie: de schriftelijke goedkeuring van de MTA door ACN, het aansluiten van de klant op het Externe netwerk of het gebruik van de dienst door de klant zodra de Acceptatieprocedure met succes is voltooid. Deze goedkeuring kan in elke vorm plaatsvinden, bijvoorbeeld in de vorm van welkomstbrief en/of -pakket dat ACN stuurt aan de klant.
- Acceptatiedatum: na Acceptatie, met terugwerkende kracht, de datum waarop de Klant de MTA heeft ondertekend.
- Acceptatieprocedure: de procedure die ACN volgt om vast te stellen of een MTA wordt geaccepteerd, zoals verder uiteengezet in deze Algemene Voorwaarden.
- ACN: ACN Europe BV
- Klant: de klant, zoals aangegeven op de MTA. De term 'Klant' omvat niet-zakelijke Klanten (Klanten die niet handelen in de uitoefening van een bedrijf of een beroep) en zakelijke Klanten.
- MTA: De Mobiele Telefoon Aanvraag, de overeenkomst die wordt gesloten tussen de Klant en ACN. De MTA bestaat uit de voorpagina, soms ook wel 'klantformulier' genoemd, deze Algemene Voorwaarden, de van toepassing zijnde Serviceomschrijving, de van toepassing zijnde speciale voorwaarden en de meest recente tarievenoverzichten.
- Persoonsgegevens: alle gegevens die betrekking hebben op een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Onder de term 'Persoonsgegevens' vallen tevens Telefoonverkeergegevens.
- PIN: Persoonlijk Identificatie Nummer, behorende bij de SIM-kaart.
- Aanvraag van nummerbehoud: het verzoek dat de Klant indient om een mobiel telefoonnummer behorende bij het Externe netwerk mee te nemen naar een ander Nederlands mobiel radionetwerk.
- Verzoek tot nummerbehoud: het verzoek dat de Klant indient om een mobiel telefoonnummer behorende bij een ander Nederlands mobiel radionetwerk mee te nemen naar het Externe netwerk. Voor een dergelijk verzoek moet een overeenkomst voor nummerbehoud worden ingevuld en ingediend bij ACN.
- PUK: Personal Unblocking Key, behorende bij de SIM-kaart.
- Regelgevende instantie: OPTA.
- Dienst(en): alle (mobiele) telecommunicatiediensten, inclusief alle aanvullende producten en diensten die daarbij worden aangeboden, geboden door ACN via het Externe netwerk, en/of andere partijen waarmee ACN een overeenkomst heeft.
- SIM(s): Subscriber Identity Module voor mobiele telefonie. De SIM wordt geleverd aan de klant door ACN en is onderhevig aan de Algemene Voorwaarden van de MTA.
- Serviceomschrijving: de van toepassing zijnde voorwaarden, inclusief maar niet beperkt tot factureren, betalen, beëindigen, termijnen, enz. op de SIM(s) en Diensten.
- Extern netwerk: het mobiele radionetwerk dat ter beschikking wordt gesteld door de Externe aanbieder.
- Externe aanbieder: de servicepartner waarmee ACN een overeenkomst heeft gesloten.
- Telefoonverkeergegevens: alle Persoonsgegevens die afkomstig zijn van het gebruik van een verbinding met het Externe netwerk, zoals het tijdstip en de duur van een gesprek, het nummer waar naartoe is gebeld, IP-adressen en de gegevens die betrekking hebben op de geografische locatie binnen het Externe netwerk of enig ander mobiel radionetwerk waarvandaan de klant belt.
- Website: www.acnmobile.nl.

2 OMVANG VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

- Alleen de Algemene Voorwaarden van ACN zijn van toepassing op de Acceptatieprocedure en de levering van de Diensten. ACN weigert nadrukkelijk de toepassing van algemene voorwaarden van de Klant of enige andere partij, behoudens de genoemde algemene voorwaarden onder § 2.2 hieronder.
- Naast de onderhavige Algemene Voorwaarden van ACN zijn eveneens van toepassing de 'Algemene Voorwaarden Geschillencommissie' van de Nederlandse Vereniging van Directe Verkoop (VDV) (de "VDV Voorwaarden"), voor zover deze niet strijdig zijn met de onderhavige Algemene Voorwaarden. De VDV Voorwaarden kunnen geraadpleegd en opgeslagen worden vanaf de website van ACN, www.acnmobile.nl.
- De Algemene Voorwaarden, de van toepassing zijnde Serviceomschrijving, de van toepassing zijnde speciale voorwaarden bij de overeenkomst en de huidige tarievenoverzichten zijn te vinden op en te downloaden van de Website.

3 AANGAAN VAN EEN MTA, CONTROLE VAN DE KREDIETWAARDIGHEID, VEILIGHEID, OVERDRACHT VAN OVEREENKOMST

- De MTA gaat in na Acceptatie ervan. Wanneer de Klant na de Acceptatiedatum van de oorspronkelijke MTA extra diensten bestelt, zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij de Klant een andere overeenkomst ondertekent of via de Website afgesloten heeft met betrekking tot de extra diensten.
- De Acceptatie van de MTA door ACN is onderhevig aan de voorwaarde dat de Klant ten minste 18 jaar oud is en voldoet aan de eisen zoals uiteengezet in de MTA. ACN kan de MTA weigeren als gevolg van een controle van de kredietwaardigheid van de klant, of deze weigering baseren op een andere redelijke grond. ACN mag de MTA ook weigeren als de Klant niet instemt – door dit aan te geven op de MTA zelf – met de overdracht van Persoonsgegevens aan andere landen zoals bedoeld in § 13.5. Het is ACN toegestaan de Acceptatie van de MTA onderhevig te maken aan een betaling door de Klant van een redelijk voorschot voor heffingen, of een borg door de Klant, die voortdurend moet worden beheerd en aangepast indien: (i) de Klant heeft nagelaten zijn verplichtingen na te komen onder enige bestaande of voorgaande overeenkomsten; (ii) de controle van de kredietwaardigheid twijfel veroorzaakt betreffende de kredietwaardigheid van de klant; (iii) het verhalen van vorderingen op de klant niet mogelijk dan wel moeilijk blijkt; of (iv) enige andere vergelijkbare situaties het verzoek om een voorschot of borg rechtvaardigen.
- Op redelijke gronden mag ACN, tijdens de looptijd van de MTA, verdere levering van de Diensten verbinden aan betaling van een redelijk voorschot op de heffingen of het verschaffen en voortdurende aanpassing van een redelijk deposito van de Klant.
- Ter controle van de kredietwaardigheid van de Klant werkt ACN samen met instellingen voor krediet en fraudepreventie, zowel voorafgaand aan als tijdens de looptijd van de MTA, om informatie te verkrijgen zoals hieronder uiteengezet. Het is ACN toegestaan deze instellingen informatie te overhandigen met betrekking tot het verzoek tot en het sluiten en beëindigen van de overeenkomst met de Klant. Indien de voorwaarden van de MTA worden geschonden of de Dienst voor de Klant wordt afgesloten, kan ACN dit doorgeven aan deze instellingen. Deze instellingen slaan de informatie op om cliënten met een gerechtvaardigd belang tot het verkrijgen van de informatie te kunnen informeren, zodat zij kunnen controleren of hun klanten kredietwaardig zijn of het adres van de Klant door te geven aan een incassobureau. Indien de informatie waarnaar hierboven wordt verwezen Persoonsgegevens betreft, is § 13 van deze Algemene Voorwaarden van toepassing.

4. TERMIJN, BEËINDIGING VAN MTA EN/OFF SIM-KAART (EN), SCHADEVERGOEDING

- Termijn: Tenzij anders vermeld in de Serviceomschrijving, de Dienst(en) wordt afgesloten voor een minimum van één (1) maand en steeds automatisch vernieuwd voor nog één (1) maand. Opzegging van MTA, Dienst(en) en/of SIM-kaart(en): Tenzij anders vermeld in de Serviceomschrijving, de MTA, Dienst(en) of SIM-kaart(en) kunnen schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzeggingstermijn van dertig (30) dagen. De MTA, Dienst(en) of SIM-kaart worden opgezegd op de laatste dag van de maand na de maand waarin de opzegging door ACN is ontvangen. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om duidelijk in de schriftelijke opzegging aan te geven of de MTA opgezegd wordt of welke Dienst(en) of SIM-kaart(en) moet(en) worden opgezegd. De MTA blijft van toepassing op de Dienst(en) of SIM-kaart(en) die niet opgezegd is (zijn). Met andere woorden, als de Klant één SIM-kaart heeft aangeschaft met één bepaalde Dienst (d.w.z. abonnement) en Klant heeft de Dienst (abonnement) afgeschaft en geen extra Diensten aangeschaft, betekent de opzegging hiervan ook de opzegging van de MTA.
- Een partij mag de MTA of een deel daarvan ontbinden indien (i) de andere partij tekort schiet in de nakoming van een of meer verplichtingen van de MTA; en (ii) deze partij niet binnen een redelijke termijn, zoals uiteengezet in een schriftelijke aanmaning van de eerstgenoemde partij, de tekortkoming wegneemt, tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet kan rechtvaardigen. Een schriftelijke aanmaning is niet nodig indien de nakoming van (het relevante deel van) de MTA blijvend onmogelijk is.
- Niet-zakelijke Klanten kunnen de MTA binnen zeven (7) werkdagen schriftelijk opzeggen zonder opgaaf van reden. Dit recht is beperkt tot MTA's die uitsluitend zijn afgesloten d.m.v. technieken voor communicatie op afstand. De opzeggingsperiode gaat in op de dag na Acceptatie. Opzeggingen per e-mail of telefoon worden

- niet verwerkt en zijn niet bindend. Deze opzeggingsperiode verloopt voortijdig indien ACN de Diensten is gaan leveren met uitdrukkelijke instemming van de Klant, of indien de Klant dit zelf heeft veroorzaakt (bijv. door gebruik te maken van de SIM-kaart om gebruik te kunnen maken van de Diensten). Er zal sprake zijn van opzegging indien de schriftelijke melding daarvan is verzonden binnen de opzeggingsperiode van zeven (7) werkdagen (per fax), dan wel indien de datum van de poststempel binnen deze termijn valt (per post). De schriftelijke opzegging moet worden verzonden naar: ACN Europe BV, Postbus 90422, 1006 BK Amsterdam, Nederland, of gefax naar: 0900 – 202 21 87.
 - Indien een MTA en/of SIM-kaart correct is beëindigd, hoeft de SIM-kaart niet te worden teruggezonden. ACN deactiveert de SIM-kaart en de Klant moet de kaart vernietigen.
 - Het is ACN toegestaan de MTA per direct op te zeggen indien het faillissement van de Klant wordt aangevraagd of uitgesproken, de Klant surseance van betaling aanvraagt of verkrijgt of ten aanzien van de Klant een schuldaneringsregeling wordt getroffen, behalve wanneer ACN er voor kiest de MTA te handhaven en de Klant borg staat volgens de voorwaarden in § 3.3.
 - Indien de MTA voortijdig wordt beëindigd vanwege een reden waarvoor een zakelijke Klant verantwoordelijk is, mag ACN eisen dat de zakelijke Klant, als vergoeding van de geleden schade, de vaste kosten betaald die ACN vanaf de Acceptatiedatum tot aan het einde van de minimum termijn of de volgende mogelijke beëindigingsdatum na de opzegging (inclusief bijvoorbeeld de kosten voor installatie, het maandelijks basistarief, kosten voor prepaidkaarten en bundels, kosten voor het minimum maandelijks gebruik) heeft gemaakt. De zakelijke Klant heeft het recht een lager schadebedrag aan te tonen, en ACN heeft het recht bewijs van hogere schade te leveren. Ingeval van niet-zakelijke klanten zijn de wettelijke bepalingen van toepassing.
 - Bij het beëindigen van de MTA heeft de Klant recht op vergoeding van enig ongebruikt saldo, conform de voorwaarden van de betreffende Serviceomschrijving en/of huidige tarievenoverzicht. Vergoeding wordt gestort op het rekeningnummer dat vooraf is doorgegeven aan ACN, of enige andere rekening zoals aangegeven door de Klant. Vergoeding van ongebruikte bonusminuten, ongebruikte vrijwillige kredietbetalingen geschonken door ACN (bijv. betalingen die niet zijn verdiend door betalingen door de Klant) of kosten voor minimum gebruik vallen hier buiten. Indien er nog facturen openstaan, of enige andere kosten voor de Diensten niet zijn betaald (tot aan de beëindigingsdatum), zal de Klant deze kosten binnen veertien (14) dagen na de beëindigingsdatum betalen aan ACN.
 - Het (gedeeltelijk) beëindigen van de MTA moet in alle gevallen schriftelijk gebeuren.
- ### 5 DIENSTEN DIE WORDEN GELEVERD DOOR ACN
- ACN zal Diensten leveren aan de Klant, binnen het bereik van de bestaande technische en operationele mogelijkheden, op basis van het Externe netwerk. ACN zal hiertoe aan de Klant een SIM-kaart leveren (maximaal vijf (5) voor niet-zakelijke klanten) en de bijbehorende PIN(s) en PUK(s). SIM-kaart en PIN zijn vereist om gebruik te kunnen maken van de Diensten van ACN via het Externe netwerk.
 - Territorium: de Diensten die worden geleverd door ACN zijn afhankelijk van het ontvangst- en zendbereik van het Externe netwerk in Nederland en de uitbouwstatus van het Externe netwerk. De Klant heeft het recht gebruik te maken van internationale vaste-telefonie- en roamingdiensten voor zover dat technisch mogelijk is en het past binnen de van toepassing zijnde overeenkomsten met de respectieve buitenlandse netwerkoperators. De Klant erkent dat het gebruik van de Diensten van ACN in het grensgebied van Nederland mogelijk zal resulteren in het gebruik van internationale roamingverbindingen als gevolg van plaatselijke omstandigheden.
 - Het leveren van de Diensten is afhankelijk van de beschikbaarheid van het Externe netwerk. Ten gevolge van capaciteitsbeperkingen van het Externe netwerk kan het voorkomen dat de Diensten tijdelijk niet beschikbaar zijn. Ook kunnen er tijdelijke fouten, beperkingen of storingen optreden wegens noodgevallen, natuurrampen, atmosferische of geografische omstandigheden, obstakels voor radiozendingen, stroomstoringen of technische aanpassingen van het mobiele radiosysteem (bijv. technische verbeteringen, verplaatsing van systeemsites) of andere maatregelen (bijv. onderhoud- en reparatiewerkzaamheden) die zijn vereist om de Diensten te kunnen leveren, of wegens overmacht.
- ### 6 NUMMER/NUMMERBEHOUD
- De mobiele telefoonnummers worden toegekend door ACN en zijn onderhevig aan maatregelen of beslissingen van de Regelgevende instantie of wettelijke bepalingen die in bepaalde gevallen aanpassingen van het toegekende mobiele nummer tot gevolg kunnen hebben.
 - ACN verleent medewerking aan de verwerking van het Verzoek tot nummerbehoud van de Klant. Het Verzoek tot nummerbehoud moet tegelijk met de MTA worden ingediend, maar niet langer dan 120 dagen voor het beëindigen van de huidige overeenkomst voor mobiele telefonie van de Klant. Indien het Verzoek tot nummerbehoud langer dan 120 dagen voor het einde van het vorige contract wordt ingediend, is nummerbehoud niet mogelijk. ACN kan het Verzoek tot nummerbehoud niet verwerken voordat het telefoonnummer is vrijgemaakt door de vorige aanbieder. Dit, tezamen met het technische proces van nummeroverzetting, kan invloed hebben op de uiteindelijke datum dat het nummer wordt overgezet. Een Verzoek tot nummerbehoud waaraan niet kan worden voldaan vanwege technische en/of contractuele redenen, zal worden geannuleerd. In dat geval zal ACN de Klant hiervan op de hoogte brengen. Indien een Verzoek tot nummerbehoud wordt ontvangen nadat de oude overeenkomst voor mobiele telefonie van de Klant is verlopen of beëindigd, worden het Verzoek tot nummerbehoud en het telefoonnummer beschouwd als geannuleerd. In dat geval zal de Klant een nieuw nummer toegewezen krijgen. Voor het overdragen van een mobiel nummer op basis van § 6.2 worden mogelijk administratiekosten in rekening gebracht die niet hoger zullen zijn dan € 10,-. Het volgende heeft voorrang boven het bepaalde in § 12: ACN is niet verantwoordelijk voor directe/indirecte schade met betrekking tot het al dan niet (tijdig en/of juist) verwerken en/of uitvoeren van het Verzoek tot nummerbehoud, ongeacht of het Verzoek tot nummerbehoud wel of niet binnen de door de Klant gewenste termijn is voltooid.
 - ACN verleent medewerking aan de verwerking van de Aanvraag tot nummerbehoud van de Klant. Indien een mobiel telefoonnummer wordt overgedragen volgens § 6.3, kan het zijn dat de Dienst korte tijd voorafgaand aan de overdracht van het nummer naar het andere netwerk op grond van technische redenen niet beschikbaar is. Een Aanvraag tot nummerbehoud zal tevens worden gezien als een verzoek tot beëindiging van de MTA. Het bepaalde in § 4 is van toepassing.
 - De Klant zal het mobiele nummer dat aan hem is toegekend uitsluitend gebruiken in overeenstemming met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. ACN heeft het recht het toegekende mobiele nummer te wijzigen indien dit wettelijk is vereist of kan worden verantwoord door ACN.
- ### 7 Plichten van de Klant
- De Klant zal de overeengekomen kosten voor de Dienst zoals bepaald in de MTA betalen. Dit is ook van toepassing indien de Klant per ongeluk gebruikmaakt van de Dienst, of als de Dienst wordt gebruikt door derden, met of zonder toestemming van de Klant, althans voor zover de Klant hiervoor verantwoordelijk moet worden gemaakt (bijv. door geen bescherming voor niet-geautoriseerd gebruik van het toetsbord in te stellen zodat derden het apparaat kunnen gebruiken, of omdat SIM-kaart(en), wachtwoord(en) en PIN- en PUK-code(s) niet veilig waren opgeborgen).
 - Als de Klant gebruikmaakt van de Diensten van ACN, dient de Klant zich te houden aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving. In het bijzonder zal de Klant:
 - voorkomen dat er storingen of fouten van het Externe netwerk of enig ander mobiel radionetwerk optreden, en ervoor zorgen dat er geen aanpassingen, defecten of belemmeringen ontstaan aan de netwerkindegriteit, veroorzaakt door enige apparatuur, telefoon, handeling of omissie van de Klant;
 - ervoor zorgen dat alle apparatuur en telefoons die worden gebruikt binnen het Externe netwerk in overeenstemming zijn met de algemeen erkende en geaccepteerde technische standaarden voor gebruik binnen het Externe netwerk of andere mobiele netwerken, en in het bijzonder dat alle vereiste vergunningen, licenties en certificaten zijn verkregen;
 - zich houden aan het Nederlandse strafrecht en civiele recht en de Diensten niet gebruiken voor illegale of immorele doeleinden;
 - zich ervan weerhouden het volgende te doen:
 - Ongevraagde e-mailberichten sturen naar derden voor marketingdoeleinden (junkmail, spam, enz.).
 - Berichten sturen via nieuwsgroepen voor marketingdoeleinden (nieuwssпамming, excessieve "multi-posting" of "cross-posting", enz.)
 - Zich schuldig maken aan anonieme of ongepaste distributie van informatie in enige andere vorm (sms-spамming, enz.).Het is nadrukkelijk niet toegestaan dat de Klant gebruikmaakt van zogenaamde SIM-boxen of een poging hiertoe doet.
 - Alle toegangscode (wachtwoorden en PIN- en PUK-codes) die worden verstrekt aan de Klant, moeten strikt vertrouwelijk worden gehouden. Tevens zal de Klant ervoor zorgen dat de verkregen SIM-kaart(en)

veilig is/zijn opgeborgen. Indien de Klant de SIM-kaart verliest of wanneer deze wordt gestolen of zonder toestemming door derden wordt gebruikt, of indien de code is kwijtgeraakt of bekend is geworden bij derden, moet de Klant ACN hiervan direct op de hoogte stellen. ACN blokkeert vervolgens de toegangscodes of de SIM-kaart om verder misbruik te voorkomen. De Klant is zelf verantwoordelijk voor schade veroorzaakt door het niet naleven van de voornoemde voorwaarden.

7.4 De Klant zal ACN direct op de hoogte brengen indien er wijzigingen optreden in de naam of het adres, het bedrijfsadres of de wettelijke structuur. Indien de klant gebruikmaakt van automatische incasso zoals omschreven in § 10.2, is hetzelfde van toepassing met betrekking tot een verandering in bankgegevens. Indien de Klant zich niet houdt aan deze verplichting, kan ACN de Dienst beëindigen.

7.5 De Klant stemt ermee in de SIM-kaart(en) verkregen op basis van de MTA alleen te gebruiken voor de overeengekomen Diensten als eingebruiker. In het bijzonder mag de Klant niet zonder schriftelijke toestemming vooraf van ACN de SIM-kaart(en) gebruiken om switching- of interconnectiediensten te verlenen derden (bijv. GSM gateways). Iedere vorm van doorgifte van de Diensten naar een derde partij, waaronder herverkoop van de Diensten, is niet toegestaan, behalve wanneer ACN hiervoor vooraf schriftelijk toestemming verleent.

8 (INTELLECTUELE) EIGENDOMSRECHTEN

8.1 De Klant stemt er mee in dat alle (intellectuele) eigendomsrechten betreffende de Diensten en de SIM-kaart(en), inclusief maar niet beperkt tot software en beveiligingscodes, berusten en zullen blijven berusten bij ACN, het Externe netwerk en/of een derde partij. De MTA ziet uitdrukkelijk niet toe op enige vorm van overdracht van (intellectuele) eigendomsrechten aan de Klant. Het verschaffen van het bezit van de SIM-kaart(en) aan de Klant houdt geen overdracht van eigendom in. Deze blijft berusten bij ACN. De Klant zal zich te allen tijde houden aan copyright- en handelsmerkbepalingen.

9 OPSCHORTING, ONTHEFFING VAN DEVERPLICHTING TOT NAKOMING

9.1 ACN kan, op kosten van de Klant, de levering van Diensten opschorten in overeenstemming met de van toepassing zijnde voorwaarden, indien:

- ACN verplicht is de levering van de Diensten op te schorten om tegemoet te komen aan een juridische uitspraak of een verplichting opgelegd door een overheidsinstantie of regelgevende instantie, of indien de Klant het standaardprofiel voor overmatig gebruik heeft overschreden, overmatig gebruikmaakt van internationale roaming, of om een andere redelijke reden, zoals fraude, poging tot fraude, onkaracteristiek gebruik, enz., of indien ACN niet langer Diensten kan leveren wegens redenen buiten de schuld van ACN;
- ACN gerechtigd is de MTA te beëindigen volgens het bepaalde in § 4.2 zonder daarbij rekening te houden met de daarin opgenomen voorwaarde dat de tekortkoming de beëindiging moet kunnen rechtvaardigen. Het recht tot beëindiging wordt niet beïnvloed door de opschorting van Diensten;
- een verzoek tot automatische incasso niet wordt voldaan of wordt geweigerd door de bank van de Klant of indien de Klant een verzoek tot automatische incasso intrekt;
- ACN vaststelt dat apparatuur die de Klant gebruikt op het Externe netwerk niet in overeenstemming is met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, of indien er redenen zijn om te aan te nemen dat een dergelijke Klant een risico tot persoonlijk letsel of schade aan eigendom of apparatuur van het Externe netwerk of ACN vormt/zal vormen;
- het openstaande bedrag aanzienlijk toeneemt en er feiten bekend worden die redelijkerwijs doen vermoeden dat indien de opschorting zou worden uitgesteld, de Klant mogelijk niet (tijdig en/of geheel) alle kosten voor de geleverde Diensten betaalt;
- de waarborgsom is opgebruikt, op voorwaarde dat (i) ACN toestemming heeft een nieuwe waarborgsom te vragen volgens de voorwaarden in deze Algemene Voorwaarden en (ii) ACN de Klant tijdig heeft gevraagd een nieuwe waarborgsom te storten.

In geval van opschorting blijft de Klant verplicht tot het betalen van de gemaakte kosten. Alle andere contractuele rechten van ACN met betrekking tot het blokkeren of opschorting van de Diensten worden niet beïnvloed. Het is ACN toegestaan aan de Klant de kosten op basis van de huidige prijslijst van het blokkeren of deblokken door te rekenen. Belpakketten die in gebruik waren tijdens het incassoproces/de opschorting worden niet aangepast, behalve wanneer ACN hiervoor nadrukkelijk toestemming geeft.

9.2 In geval van een onvoorzien omstandigheid (bijv. overmacht, overheidsmaatregelen, oorlog, civiele onrust, staking of lock-out) die ACN niet redelijkerwijs kan voorkomen, is ACN ontheven van de verplichting tot nakoming en is de Klant ontheven van de verplichting tot betaling van kosten die niet zijn gebaseerd op gebruik, voor de duur van de onvoorzien omstandigheid. De overeengekomen prestatieperiodes (bijv. leverdata) worden verlengd met de duur van de onvoorzien omstandigheid, en daarbij opgeteld een redelijke opstartperiode.

10 BETALINGSVOORWAARDEN, BEZWAAR

10.1 Alle vaste kosten verbonden met de Diensten (bijv. aansluitkosten, maandelijkse bijdrage, prepaidkaart en maandelijkse bundelprijs) dienen vooraf te worden betaald (indien van toepassing, op pro rata basis). Alle overige kosten worden betaald na levering van de Dienst. De Klant kan ook worden gefactureerd voor internationale roaming en rapportagekosten. Kosten voor het gebruik worden gefactureerd in de maand volgend op de maand waarin de kosten zijn gemaakt.

10.2 Tenzij anders overeengekomen, worden de te betalen kosten per automatische incasso geïnd van de rekening van de Klant. De Klant zal ACN hiertoe machtigen. Indien de Klant de machtiging intrekt of niet afgeeft, of kiest voor een andere betaalwijze, is het ACN toegestaan een redelijke vergoeding in rekening te brengen, gebaseerd op de huidige prijslijst, voor de tegemoetkoming van extra administratieve inspanningen. Hetzelfde is van toepassing indien de bank van de Klant de machtiging weigert of een betaling niet overmaakt, of indien de Klant een betaling intrekt.

10.3 Tenzij anders overeengekomen, worden facturen elektronisch verzonden. De Klant kan deze op de Website bekijken. Mogelijk is voor toegang tot deze Website een wachtwoord vereist of zijn andere veiligheidsmaatregelen van toepassing. De Klant mag verzoeken om gespecificeerde facturen, behalve wanneer de aard van de Dienst dit niet toelaat. Papieren facturen worden alleen verstrekt op basis van een aparte overeenkomst, op basis van een uitdrukkelijk verzoek van de klantenservice of indien aangegeven op de betreffende MTA. ACN is gerechtigd een redelijke vergoeding in rekening te brengen, gebaseerd op de huidige prijslijst, voor de verwerking en extra administratieve kosten die het gevolg zijn van het versturen van papieren facturen. De Klant kan de gespecificeerde gespreksoverzichten, waarvan de beschikbaarstelling wettelijk verplicht is, vinden op de Website.

10.4 Indien de betaling anders geschiedt dan per automatische incasso, moet de Klant de betreffende facturen betalen binnen veertien (14) dagen na dagtekening van de factuur.

10.5 ACN kan incorrecte facturen achteraf corrigeren, zelfs wanneer de factuur voor een bepaalde periode reeds is betaald. Indien het een teruggave aan de Klant betreft, zal het bedrag als krediet worden toegekend aan het ACN account van de Klant of worden verrekend met een nog openstaand bedrag. Teruggave op een bij ACN bekende rekening van de Klant, of enige andere rekening aangegeven door de Klant, kan alleen gebeuren op uitdrukkelijk verzoek van de Klant. In dat geval kan ACN een redelijk bedrag rekenen voor de verwerking en administratieve kosten, gebaseerd op de huidige prijslijst.

10.6 Indien de Klant in gebreke is met betaling, kan ACN rente berekenen over het verschuldigde bedrag conform het wettelijke rentetarieff, met voorbehoud van overige contractuele of wettelijke rechten.

10.7 Indien een Klant bezwaar wenst te maken tegen een factuur, in het bijzonder tegen het bedrag voor het verbruik, moet hij dat direct, doch uiterlijk binnen twee (2) maanden na ontvangst van de factuur schriftelijk doen. Indien er niet binnen deze termijn bezwaar wordt ingediend, betekent dat dat de factuur als geaccepteerd wordt beschouwd. Ten aanzien van niet-zakelijke Klanten is de voornoemde termijn niet van toepassing, indien en voor zover zij de bezwaren tegen de facturen redelijkerwijze niet binnen die termijn konden ontdekken.

10.8 Diensten worden gefactureerd volgens het bepaalde in de Algemene Voorwaarden en de relevante Serviceomschrijving, waarbij geldt dat de Serviceomschrijving prevaleert boven de Algemene Voorwaarden.

11 WIJZIGINGEN IN DE KOSTEN, DIENSTEN EN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

11.1 Tijdens de looptijd van de MTA is het ACN toegestaan tarieven en/of prijslijsten aan te passen. Ook kan de MTA worden gewijzigd door aangepaste Algemene Voorwaarden toe te voegen of de Serviceomschrijving te wijzigen volgens de voorwaarden van § 11.1. Indien de voornoemde aanpassing een verhoging van tarieven en/of prijzen inhoudt, zal de Klant daar per e-mail of brief van op de hoogte worden gesteld, alsmede van de op de verhoging van toepassing zijnde voorwaarden. De Klant heeft het recht de MTA binnen zes (6) weken na ontvangst van het bericht van de verhoging schriftelijk te beëindigen. In geval van beëindiging zal het gebruik van de Diensten in de periode tussen berichtgeving door ACN van de aanstaande verandering

en de beëindiging door de Klant van de MTA worden berekend volgens het tarief van voor de verhoging onderhevig zijn aan de voorwaarden van de MTA van voor de wijziging(en). De Klant stemt ermee in deze kosten te betalen. Indien de Klant geen gebruikmaakt van het recht de MTA binnen de genoemde zes (6) weken te beëindigen, wordt de wijziging als geaccepteerd beschouwd.

11.2 ACN kan ook de kosten en/of Algemene Voorwaarden wijzigen tijdens de looptijd van de MTA indien zij daartoe is gehouden op grond van wet- of regelgeving. In dat geval zal ACN de Klant hiervan op de hoogte stellen. Echter, de Klant kan de MTA niet om deze reden beëindigen.

11.3 ACN kan de Diensten redelijkerwijs aanpassen tijdens de duur van de MTA, op voorwaarde dat de aangepaste Diensten grotendeels overeenkomen met de Diensten waar de Klant recht op had voor de wijziging. Dergelijke wijzigingen omvatten onder meer technische verbeteringen en innovaties.

12 AANSPRAKELIJKHEIDSBEPERKING

12.1 ACN is niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van het beëindigen van de MTA of het leveren van een Dienst, tenzij anders blijkt uit § 12.

12.2 Per gebeurtenis of serie van gebeurtenissen is ACN's volledige aansprakelijkheid voor directe schade beperkt tot een bedrag dat gelijk is aan het bedrag van de laatste door Klant betaalde factuur. Geen aansprakelijkheid van ACN voor directe schade zal voor de gehele duur van de MTA echter in geen geval hoger zijn dan het totaalbedrag dat de Klant tot dan toe heeft betaald. ACN is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor indirecte schade (bijv. gevolgschade, verlies, vermindering of gemiste winst, verloren spaargeld of goodwill, schade door bedrijfsonderbreking, schade die het gevolg is van claims van klanten van Klanten, beschadiging of verlies van gegevens, schade die betrekking heeft op het gebruik van objecten).

12.3 ACN's aansprakelijkheid voor verwonding of overlijden van de Klant veroorzaakt door ACN is beperkt tot € 100.000,-. ACN sluit nadrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor materiële schade aan objecten.

12.4 De beperkingen genoemd in § 12 zijn niet van toepassing indien de schade het gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van ACN.

12.5 De Klant neemt alle redelijke voorzorgsmaatregelen om te voorkomen dat er schade wordt veroorzaakt, of om deze schade te minimaliseren en zal ACN vrijwaren voor alle aanspraken die een derde partij (beweerdelijk) heeft op de Klant en/of die direct of indirect samenhangen met het gebruik van de Diensten door de Klant buiten de voorwaarden van de MTA om.

13 VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

13.1 De uitvoering van deze MTA gaat gepaard met de (elektronische) verwerking van de Persoonsgegevens. Tenzij anders overeengekomen in de MTA, verwerkt ACN alle Persoonsgegevens volgens ACN's speciale privacyvoorwaarden. Deze voorwaarden vindt u op de Website. ACN verwerkt de Persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke privacywet- en regelgeving (bijv. de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Telecommunicatie Wet).

13.2 ACN verwerkt de Persoonsgegevens om de Klant Diensten te kunnen leveren, facturen te kunnen sturen, internationaal bellen en roamingdiensten aan te bieden en te berekenen, numeramersafscherming in te stellen, klachten te behandelen en geschillen op te lossen, telefoonverkeer te regelen, de Klant te informeren, nooddiensten te informeren en fraude te voorkomen, te onderzoeken en te bestrijden.

13.3 Met betrekking tot Telefoonverkeergegevens kan de Klant beslissen of hij/zij wil dat ACN zijn mobiele telefoonnummer afschermt. Het resultaat van deze afscherming is dat de persoon die door de Klant wordt gebeld, (i) niet het mobiele nummer van de Klant ziet op zijn display en (ii) dat niet het volledige nummer van de Klant wordt weergegeven op de telefoonrekening van deze persoon. De Klant kan de opdracht tot afscherming via de Website indienen. Om de Klant deze dienst te kunnen bieden, moet ACN de relevante Persoonsgegevens doorgeven aan een organisatie die zich bezig houdt met het opslaan en het beheer van een centrale databank met afgeschermd telefoonnummers.

13.4 ACN kan het mobiele telefoonnummer, het adres en het e-mailadres van de Klant gebruiken om de Klant te informeren omtrent Diensten, producten van ACN of partners aan te prijzen, marktonderzoek uit te voeren of voor rapportages en analyses van de markt of klantgebruik. De Klant kan ervoor kiezen dat zijn gegevens hiervoor niet worden gebruikt door het hiervoor bestemde vakje op het klantformulier niet aan te vinken, of door op enig ander tijdstip een brief, fax of e-mail naar ACN te sturen.

13.5 Als de Klant hiermee heeft ingestemd door het betreffende vakje op het klantformulier aan te kruisen, mag ACN voor de doeleinden zoals bedoeld in § 13.2 en § 13.4 Persoonsgegevens doorgeven aan bedrijven in zogenaamde derde landen, waar de verwerking van Persoonsgegevens niet onderhevig is aan EU-regelgeving.

13.6 ACN mag de naam, het mobiele nummer, het adres en het e-mailadres van de Klant doorgeven aan de aanbieder van telefoonboekdiensten, zodat deze Persoonsgegevens kunnen worden opgenomen in het desbetreffende bestand, op voorwaarde dat dit technisch mogelijk is en de Klant uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven aan ACN. Achteraf mag de Klant per brief, fax of e-mail verzoeken de hiervoor genoemde Persoonsgegevens aan te passen in of te verwijderen uit de telefoonboeken of telefoonboekdiensten.

13.7 ACN zal Persoonsgegevens niet langer bewaren in een vorm die het mogelijk maakt de Klant te identificeren, dan noodzakelijk is voor de verwezenlijking van de doelen genoemd in § 13.5.

14 ALGEMENE VOORWAARDEN

14.1 De MTA is onderhevig aan de Nederlandse wetgeving.

14.2 Geschillen tussen een niet-zakelijke Klant en ACN en claims met betrekking tot de MTA kunnen mogelijk worden opgelost door de Geschillencommissie Telecommunicatie (Bordewijkstraat 46, 2591 XR Den Haag) worden gebracht. Beide partijen kunnen hiertoe actie ondernemen, ervanuitgaande dat beide partijen al het redelijke hebben gedaan de kwestie zelf op te lossen. Beide partijen komen schriftelijk overeen de uitspraak van de Geschillencommissie als bindend te beschouwen. (ACN Europe BV, Postbus 90422, 1006 BK, Amsterdam, Nederland. Klantenservice: 0900 – 202 21 07). Een niet-zakelijke Klant kan ook een geschil of claim voorleggen aan de civiele rechtbank. ACN moet de keuze van de Klant hierin respecteren.

Geschillen tussen een zakelijke Klant en ACN en claims met betrekking tot de MTA zijn onderhevig aan de exclusieve jurisdictie van de van toepassing zijnde rechtbank in Amsterdam, Nederland.

14.3 De Klant mag gebruik maken van de geschillencommissie-procedure onder §14.2 of onder de VDV Voorwaarden, maar niet van beide.

14.4 Betreffende zakelijke Klanten zal de administratie van ACN worden beschouwd als leidraad voor bewijslast. Een zakelijke Klant heeft het recht het tegendeel te bewijzen.

14.5 De contractuele relatie met de Klant kan worden overgedragen aan het Externe netwerk of enige andere mobiele radioaanbieder. ACN zal de Klant hier tijdig schriftelijk van op de hoogte stellen. Als de Klant het niet eens is met de overdracht, kan de Klant de contractuele relatie beëindigen door ACN hiervan binnen zes (6) weken na ontvangst van het bericht van overdracht op de hoogte te stellen. Als de Klant de relatie niet beëindigt binnen deze zes weken, wordt er van uitgegaan dat de Klant het eens is met de overdracht van de MTA.

14.6 De Klant mag geen rechten of plichten onder de MTA toekennen aan enige derde partij zonder schriftelijke toestemming van ACN vooraf. De Klant erkent en stemt ermee in dat ACN mogelijk de rechten en plichten onder de MTA volledig of deels toekent aan een partner.

14.7 Indien de MTA voorziet in schriftelijke berichten of verklaringen door de Klant met betrekking tot ACN, zijn deze alleen geldig indien schriftelijk ingediend en gericht aan: ACN Europe BV, Postbus 90422, 1006 BK, Amsterdam, Nederland. In alle andere gevallen mogen berichten of verklaringen direct worden overhandigd of elektronisch worden verzonden ter attentie van: ACN Europe BV, fax: 0900 – 202 21 87 of via www.acnmobile.nl (JouwACN Mobile). De Klant kan deze contactgegevens tevens gebruiken voor het indienen van klachten of bezwaren zoals genoemd in § 10.

14.8 Terugbetalingen en krediet van ACN aan de Klant worden betaald volgens de voorwaarden in § 10.5.

14.9 Niettegenstaande het bepaalde in § 11, moeten alle wijzigingen m.b.t. de MTA, waaronder het bepaalde in deze § 14.8, schriftelijk worden ingediend.

14.10 Indien een voorwaarde van de MTA geheel of gedeeltelijk nietig is, wordt vernietigd, dan wel buiten toepassing wordt gesteld, blijven de overige voorwaarden volledig van toepassing. De desbetreffende voorwaarde zal worden vervangen door een nieuwe voorwaarde die inhoudelijk zo dicht mogelijk bij het doel de oorspronkelijke voorwaarde en/of de rest van de MTA blijft. Hetzelfde geldt voor ontbrekende voorwaarden.

15 SERVICEOMSCHRIJVING

15.1 De van toepassing zijnde Serviceomschrijving prevaleren boven de Algemene Voorwaarden.