

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## 1. DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden hebben de navolgende begrippen de daarbij aangegeven betekenis:

- Aanvullende voorwaarden: eventuele voorwaarden die naast de algemene voorwaarden gelden ten aanzien van een specifieke aanbieder voor MEDIONmobile diensten of ten aanzien van een specifieke MEDIONmobile dienst;
- Algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden;
- Apparaat: elk apparaat (inclusief bijbehorende software) die door de klant wordt aangewend voor gebruik van de MEDIONmobile diensten;
- Beltegoed: het vooraf betaalde bedrag ten belope waarvan de klant gebruik kan maken van MEDIONmobile diensten;
- Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruik maakt van de MEDIONmobile diensten;
- Medion: de vennootschap naar Duits recht MEDION AG, gevestigd te Am Zehnthof 77, 45307 Essen, Duitsland;
- MEDIONmobile: de handelsnaam waaronder MEDION de MEDIONmobile diensten aanbiedt.

- MEDIONmobile diensten: de door MEDION geleverde openbare elektronische communicatiediensten met betrekking tot het directe transport van spraak en data van mobiele gebruikers van en naar aansluitpunten op het netwerk of naar aansluitpunten op andere telefoonnetwerken;
- Netwerk: het openbare elektronische communicatienetwerk voor mobiele telecommunicatiediensten waarvan MEDION bij de MEDIONmobile diensten gebruikmaakt;
- Overeenkomst: de tussen de klant en MEDION gesloten overeenkomst in verband met de levering en het gebruik van de MEDIONmobile diensten;
- Roaming: de mogelijkheid om in het buitenland via andere communicatienetwerken dan het netwerk gebruik te maken van MEDIONmobile diensten;
- SIM-kaart: de subscriber identity module kaart die, na plaatsing in de apparatuur, de klant de mogelijkheid biedt gebruik te maken van MEDIONmobile diensten;

## 2. TOEPASSING ALGEMENE VOORWAARDEN

**2.1** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van MEDION met betrekking tot MEDIONmobile diensten en op de overeenkomst. Voor een specifieke aanbieding of voor specifieke MEDIONmobile diensten kan MEDION aanvullende voorwaarden hanteren die door aanvaarding door de klant van de betrokken aanbieder of door aanschaf door de klant van de betrokken MEDIONmobile dienst worden aanvaard en dan eveneens van toepassing zijn op de overeenkomst. Bij strijdigheid tussen de algemene voorwaarden en de aanvullende voorwaarden prevaleren de bepalingen in de aanvullende voorwaarden.

**2.2** Indien enig beding in de overeenkomst, algemene voorwaarden of aanvullende voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bedingen onverkort van toepassing. MEDION en de klant zullen in overleg treden teneinde een nieuw beding ter vervanging van het nietige c.q. vernietigde beding overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van het nietige c.q. vernietigde beding in acht worden genomen.

**2.3** MEDION kan de overeenkomst, algemene voorwaarden, aanvullende voorwaarden en de tarieven voor de MEDIONmobile diensten te allen tijde wijzigen. MEDION maakt dergelijke wijzigingen in ieder geval via haar website bekend. De wijzigingen treden in werking vier weken na de bekendmaking of op een latere datum indien dat bij de bekendmaking wordt vermeld. Indien de klant een wijziging niet accepteert, kan hij de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging van kracht wordt. De opzegging moet MEDION voor de ingangsdatum van de wijziging hebben bereikt.

**2.4** De in het vorige lid genoemde opzeggingsbevoegdheid geldt niet indien de wijziging: (i) in het voordeel is van de klant of geen gevolgen heeft voor zijn rechtspositie, (ii) reeds bij het aangaan van de overeenkomst was overeengekomen, zoals bijvoorbeeld de periodieke wijziging van tarieven op grond van factoren buiten de controle van MEDION, of (iii) van overheidswege of op grond van toepasselijke wet- en regelgeving is vereist.

## 3. OVEREENKOMST

**3.1** De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de klant de verzegeling van de prepaid telefoonkaart verbreekt en zijn SIM-kaart activeert.

**3.2** De klant kan gebruik maken van de MEDIONmobile diensten zolang hij beschikt over beltegoed en dit beltegoed geldig is.

**3.3** Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op de klant over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van de klant of van een door de klant gebruikte hulppersoon zijn gebracht.

**3.4** De klant kan zijn rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet overdragen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van MEDION. MEDION kan hieraan voorwaarden stellen.

**3.5** MEDION is gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde.

## 4. BELTGOED

**4.1** MEDION biedt de klant de mogelijkheid aan om het beltegoed op te waarderen. MEDION stelt de bedragen vast waarmee beltegoed kan worden opgewaardeerd en kan voor specifieke MEDIONmobile diensten afzonderlijke vormen van beltegoed of wijzen van opwaardering hanteren. MEDION kan de bedragen waarvoor kan worden opge-

waardeerd, de vormen van beltegoed en de wijzen van opwaardering wijzigen met inachtneming van een termijn van tenminste vier weken.

**4.2** Behoudens voor zover anders is voorzien in de aanvullende voorwaarden, is het beltegoed op de SIM-kaart onbeperkt houdbaar indien de klant minimaal één keer per 12 maanden na activering dan

wel na de voorgaande opwaardering het beltegoed opwaardeert. Indien de klant het beltegoed niet binnen 12 maanden opwaardeert, wordt het "bevroren" voor een periode van 3 maanden, waardoor de klant alleen nog van MEDIONmobile diensten gebruik kan maken voor zover daarvoor geen vergoeding geldt. Indien de klant binnen drie periodes van 3 maanden het beltegoed niet opwaardeert, verliest het dan resterende beltegoed zijn geldigheid en zullen de MEDIONmobile

diensten niet meer worden geleverd aan de klant. Het beltegoed en het telefoonnummer komen dan automatisch te vervallen, de SIM-kaart is niet meer te gebruiken en de overeenkomst is dan beëindigd, zonder dat de klant recht heeft op enige vorm van compensatie. **4.3** De klant heeft gedurende de overeenkomst noch bij beëindiging van de overeenkomst recht op terugbetaling van (een deel van) het beltegoed door MEDION.

## 5. MEDIONmobile DIENSTEN

**5.1** De MEDIONmobile diensten werken middels verspreiding van radiosignalen, waardoor de kwaliteit van de verbindinge niet overal en altijd kan worden gegarandeerd. De kwaliteit houdt onder andere verband met de gebruikte apparatuur, de radiodekking van het netwerk en atmosferische omstandigheden. MEDION garandeert niet de voortdurende beschikbaarheid of ongestoorde werking van het netwerk of MEDIONmobile diensten. De klant kan bij de klantenservice van MEDION en/of via de website meer informatie verkrijgen over de gebruiksmogelijkheden, de kwaliteit en de beschikbaarheid van het netwerk en MEDIONmobile diensten.

**5.2** MEDION biedt de mogelijkheid van roaming aan in bepaalde landen buiten Nederland. De lijst van deze landen is via de website en de klantenservice van MEDION te raadplegen en kan door MEDION van tijd tot tijd worden aangepast. De klant kan in de betreffende landen gebruik maken van roaming met inachtneming van de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften die in de desbetreffende landen gelden. MEDION garandeert niet de beschikbaarheid en kwaliteit van dienstverlening bij roaming en kan de mogelijkheid

tot roaming met betrekking tot bepaalde MEDIONmobile diensten uitsluiten of nader beperken. De toepasselijke tarieven bij roaming zijn op de website of via de klantenservice van MEDION te raadplegen en zijn aan verandering onderhevig.

**5.3** MEDION garandeert geen minimumsnelheid voor dataverkeer en kan een datalimiet instellen. MEDION kan de vertrouwelijkheid van gegevens bij gebruik van het internet niet garanderen.

**5.4** MEDION behoudt zich het recht voor om zijn aanbod van MEDIONmobile diensten aan te passen, bepaalde MEDIONmobile diensten af te schaffen of te vervangen door andere diensten. Om de prijs, functionaliteit, kwaliteit en/of continuïteit van de dienstverlening te waarborgen, is MEDION voorts gerechtigd om alle klanten over te zetten naar het netwerk en/of de netwerkdiensten van een andere aanbieder. Dergelijke aanpassingen, afschaffingen, vervangingen of overzettingen zullen vooraf door MEDION aan de klant worden meegedeeld en MEDION zal zich inspannen deze met zo min mogelijk overlast voor de klant uit te voeren.

## 6. RECHTEN EN Plichten VAN DE KLANT

**6.1** De klant dient de MEDIONmobile diensten te gebruiken als een normaal zorgvuldige gebruiker, met inachtneming van de overeenkomst, de toepasselijke wettelijke bepalingen en de gebruiken inzake openbare orde en goede zeden. Tevens is de klant gehouden redelijke instructies van MEDION of van daartoe bevoegde toezichthoudende of justitiële autoriteiten op te volgen.

**6.2** De klant is verantwoordelijk voor de geschiktheid van door de klant gebruikte apparatuur en voor de beveiliging van die apparatuur tegen onbevoegd gebruik.

**6.3** De klant is uitsluitend gerechtigd tot een normaal gebruik van de MEDIONmobile diensten. "Normaal gebruik" wil zeggen mobiel bel- en/of dataverkeer geïnitieerd vanaf een mobiel toestel (of een ander mobiel apparaat waarmee belen/of data verkeer geïnitieerd kan worden). In het bijzonder zal de klant zich onthouden van gebruik van de MEDIONmobile diensten: (i) voor (technische) kunstgrepen, waaronder het gebruik ten behoeve van niet-mobiele apparatuur zoals SIM-boxen, GSM gateways of ten behoeve van automatische oproepsystemen, (ii) voor wederverkoop, (iii) op een wijze waardoor schade of hinder wordt toegebracht aan MEDION of derden, en/of (iv) op een wijze waardoor het functioneren of de integriteit van het netwerk of de systemen van MEDION worden bedreigd dan wel het netwerk of de systemen van MEDION onevenredig worden belast. MEDION behoudt zich het recht voor om in geval van ander dan normaal gebruik de levering van MEDIONmobile diensten zonder voorafgaande waarschuwing op te schorten of te beëindigen. Het recht voor om in geval van ander dan normaal gebruik de levering

van MEDIONmobile diensten zonder voorafgaande waarschuwing op te schorten of te beëindigen.

**6.4** Om misbruik te voorkomen, dient de klant onmiddellijk bij ontvangst van zijn SIM-kaart de standaard pincode te vervangen door een persoonlijke pincode. De klant is verantwoordelijk voor de strikte geheimhouding van deze pincode.

**6.5** De door MEDION aan de klant ter beschikking gestelde SIM-kaart is en blijft eigendom van MEDION. Het kopiëren of op enigerlei wijze aanpassen van de SIM-kaart is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van MEDION.

**6.6** De klant dient zorgvuldig met de SIM-kaart om te gaan en deze zo goed mogelijk te beschermen tegen onbevoegd gebruik, verlies, beschadiging en diefstal. In geval van onbevoegd gebruik, diefstal, verlies of beschadiging van de SIM-kaart dient de klant MEDION daarvan onverwijld in kennis te stellen. Op verzoek van de klant en na betaling van de hiermee gemaakte kosten, ontvangt de klant van MEDION bij diefstal, verlies of beschadiging een nieuwe SIM-kaart.

**6.7** De klant is aansprakelijk voor de kosten voor het gebruik van MEDIONmobile diensten met behulp van de aan de klant verstrekte SIM-kaart, ook al geschiedt dat gebruik zonder toestemming van de klant.

**6.8** MEDION is gerechtigd het gebruik van een SIM-kaart zonder voorafgaande mededeling aan de klant te blokkeren in geval van een vermoeden van misbruik van die SIM-kaart. Alle kosten die verband houden met het blokkeren en opnieuw aansluiten van een SIM-kaart zijn voor rekening van de klant.

## 7. TELEFOONNUMMERS EN NUMMERBEHOUD

**7.1** MEDION wijst de klant een telefoonnummer toe. MEDION is gerechtigd het telefoonnummer van de klant om zwaarwegende redenen, waaronder wordt begrepen veranderde wet- en regelgeving, of op instructie van het bevoegde gezag in te trekken of te wijzigen.

**7.2** De klant kan MEDION middels een daartoe bestemd formulier, dat via de website en de klantenservice van MEDION beschikbaar wordt gesteld, verzoeken een telefoonnummer te behouden dat de klant bij een andere aanbieder van mobiele communicatiediensten in gebruik heeft, als de klant de overeenkomst met die aanbieder beëindigt en die aanbieder zijn mede werking

verleent aan portering van het nummer. Bij rechtmatige beëindiging van de overeenkomst en mits de klant al zijn verplichtingen jegens MEDION is nagekomen, kan de klant het telefoonnummer behouden voor gebruik bij een andere aanbieder indien de klant daartoe voor beëindiging een verzoek richt tot de andere aanbieder.

**7.3** Het porteren van nummers is mede afhankelijk van de medewerking van de betrokken andere aanbieder. MEDION is niet aansprakelijk in het geval nummerportering niet slaagt of wordt vertraagd.

## 8. TARIEVEN

**8.1** De klant is MEDION vergoedingen verschuldigd voor het gebruik van de MEDIONmobile diensten volgens de daarvoor vastgestelde en bekendgemaakte tarieven. De verschuldigde vergoedingen worden verhoogd met BTW en eventueel andere van overheidswege opgelegde heffingen zoals deze van tijd tot tijd gelden. De verschuldigde vergoedingen worden door MEDION in mindering gebracht op het beltegoed van de klant.

**8.2** Voor de vaststelling van de door de klant verschuldigde vergoedingen als bedoeld in het vorige lid zijn de gegevens uit de administratie van MEDION beslissend, tenzij de klant de onjuistheid daarvan aantoonde.

**8.3** De Klant kan de actuele tarieven inzien via de website of opvragen via de klantenservice van MEDION.

## 9. OPSCHORTING

**9.1** MEDION is gerechtigd de levering van MEDIONmobile diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten, indien de klant zijn contractuele verplichtingen jegens MEDION niet of niet tijdig nakomt.

**9.2** De opschorting vindt plaats zonder dat de klant aanspraak kan maken op enige compensatie. De opschorting eindigt, behoudens bijzondere omstandigheden, indien de klant binnen een door MEDION gestelde redelijke termijn zijn verplichtingen alsnog is nagekomen.

MEDION kan vervolgens nadere voorwaarden stellen. Alle kosten die verband houden met de opschorting zijn voor rekening van de klant.

**9.3** Indien MEDION vaststelt dat de klant binnen een redelijke termijn, na daartoe door MEDION schriftelijk te zijn verzocht, zijn verplichtingen niet alsnog is nagekomen, kan MEDION de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen.

## 10. WIJZIGINGEN, STORINGEN EN ONDERHOUD

**10.1** MEDION kan de (technische en functionele) eigenschappen van de MEDIONmobile diensten en/of het netwerk wijzigen. MEDION kan voorts ten behoeve van onderhoud, instandhouding, uitbreiding of wijziging van het netwerk en/of de MEDIONmobile diensten (de mogelijkheid tot) het gebruik van MEDIONmobile diensten geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen. MEDION zal een eventuele onderbreking van de dienstverlening tijdig van tevoren bekendmaken, indien dit redelijkerwijs mogelijk is.

**10.2** Eventuele storingen aan het netwerk en/of de MEDIONmobile diensten zullen zo spoedig mogelijk worden onderzocht, waarbij MEDION zich zal inspannen om de storing zo spoedig mogelijk te (laten) verhelpen.

**10.3** De kosten van storingsonderzoek en herstel aan het netwerk komen voor rekening van MEDION. Deze kosten komen voor rekening van de klant indien uit het onderzoek blijkt, dat de storing zich bevindt in de apparatuur van de klant, dan wel het gevolg is van een handelen door de klant in strijd met zijn contractuele verplichtingen jegens MEDION.

**10.4** In geval van beëindiging, intrekking of wijziging van de benodigde vergunningen terzake de MEDIONmobile diensten of het netwerk, of indien technische of bedrijfseconomische redenen daartoe noodzaken, is MEDION gerechtigd de levering van MEDIONmobile diensten en de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

## 11. AANSPRAKELIJKHEID KLANT

**11.1** De klant is aansprakelijk voor de schade die MEDION lijdt als gevolg van onrechtmatig handelen door de klant of handelen door de klant in strijd met zijn contractuele verplichtingen jegens MEDION.

**11.2** De klant vrijwaart MEDION tegen aanspraken van derden, voor

zover deze aanspraken zijn terug te voeren op enig onrechtmatig handelen door klant of enig handelen door de klant in strijd met zijn contractuele verplichtingen jegens MEDION.

## 12. AANSPRAKELIJKHEID MEDION

**12.1** MEDION is jegens de klant niet aansprakelijk voor enige schade, op welke grondslag deze ook wordt gevorderd, behoudens indien en voor zover aansprakelijkheid van MEDION in de volgende leden van dit artikel is voorzien.

**12.2** Met inachtneming van de overige bepalingen van dit artikel, is MEDION in verband met een aan MEDION toerekenbare tekortkoming of in verband met onrechtmatig handelen door MEDION jegens de klant slechts aansprakelijk voor directe schade tot een maximumbe-

drag van € 500,- per schadeveroorzakende gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen. Onder directe schade wordt in het kader van dit artikel uitdrukkelijk niet begrepen gevolgschade, zoals, maar niet beperkt tot, omzet- of winstderiving, bedrijfsstagnatie, schade door verlies aan goodwill of klanten, of schade door verlies of vermindering van gegevens.

**12.3** Indien als gevolg van een schadeveroorzakende gebeurtenis of reeks samenhangende gebeurtenissen meer dan één vordering ontstaat van klanten van MEDION, dan is de aansprakelijkheid van MEDION ten aanzien van al haar klanten gezamenlijk beperkt tot een bedrag van € 500.000,- voor die gebeurtenis of reeks samenhangende gebeurtenissen en tot een maximumbedrag van € 1.000.000,- per kalenderjaar. MEDION is in zodanig geval slechts verplicht de aan MEDION toerekenbare directe schade per klant naar evenredigheid te voldoen.

**12.4** De klant dient schade zo spoedig mogelijk doch uiterlijk één jaar nadat deze aan de klant bekend is geworden schriftelijk aan MEDION te hebben gemeld. Schade die niet binnen die termijn is gemeld, komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de klant aannemelijk

maakt dat een eerdere melding van die schade in redelijkheid niet van hem kon worden verwacht.

**12.5** MEDION is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het gebruik door de klant van diensten van derden met behulp of door middel van de MEDIONmobile diensten en evenmin voor schade die voortvloeit uit het onjuist adviseren door de klantenservice van MEDION.

**12.6** Onverminderd de voorgaande leden van dit artikel, is MEDION slechts aansprakelijk voor schade die naar objectieve maatstaven redelijkerwijze te voorzien was op het moment dat de schadeveroorzakende gebeurtenis plaatsvond.

**12.7** De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing indien en voor zover het schade betreft die is veroorzaakt door opzet of bewuste nalatigheid aan de zijde van MEDION dan wel indien en voor zover de aansprakelijkheid van MEDION voor de betrokken schade op grond van dwingend-rechtelijke bepalingen onder het toepasselijke recht niet kan worden uitgesloten of beperkt.

## 13. PERSOONSGEGEVENS

**13.1** Door MEDION bij het aangaan of uitvoeren van de overeenkomst verzamelde (persoons) gegevens worden in het kader van de bedrijfsvoering van MEDION verwerkt ten behoeve van:

- het aanbieden en uitvoeren van de MEDIONmobile diensten;
- het aangaan en (doen) nakomen van contractuele verplichtingen;
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- het voorkomen, opsporen en bestrijden van fraude of onregelmatigheden;
- klachtbehandeling en geschilbestechting;
- marktonderzoek en persoonlijke benade ring van (potentiële)
- klanten – ook na beëindiging van de overeenkomst – om producten en diensten van MEDION en/of andere organisaties onder de aandacht te brengen;
- het bevorderen van een efficiënte inrichting van bedrijfsprocessen binnen Medion

**13.2** De klant heeft een inzage- en correctierecht met betrekking tot de hem betreffende persoonsgegevens en kan bij de klantenservice van MEDION bezwaar maken tegen de verwerking daarvan.

**13.3** MEDION verstrekt slechts persoonsgegevens aan derden: (i) indien wettelijke voorschriften daartoe verplichten, (ii) op grond van dringende en gewichtige treden, voor zover de persoonlijke levenssfeer van de klant daarmee niet onevenredig wordt geschaad en/of (iii) indien MEDION de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdraagt aan een derde.

## 14. GESCHILLENREGELING

**14.1** Geschillen tussen de klant en MEDION over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst (inclusief de algemene voorwaarden en aanvullende voorwaarden) kunnen zowel door de klant als door MEDION worden voorgelegd aan de geschillencommissie telecommunicatie, postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

**14.2** Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de klant zijn klacht eerst schriftelijk aan MEDION heeft voorgelegd. MEDION zal binnen dertig dagen na ontvangst van de brief schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal MEDION de klant binnen die termijn schriftelijk kenbaar maken wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk wordt gezonden.

**14.3** Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van MEDION dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het tweede lid had moeten

worden gereageerd, kan de klant het geschil aanhangig maken bij de geschillencommissie telecommunicatie.

**14.4** Wanneer de klant een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is MEDION aan deze keuze gebonden. Indien MEDION het geschil aan de geschillencommissie wil voorleggen, zal MEDION de klant schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Indien de klant niet of niet binnen voornoemd termijn reageert, is MEDION gerechtigd het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

**14.5** 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.

## 15. TOEPASSELIJK RECHT

**15.1** Het Nederlandse recht is van toepassing op de overeenkomst, de algemene voorwaarden en de aanvullende voorwaarden.

**15.2** Onverminderd het bepaalde in het voorgaande artikel, kunnen geschillen ook worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter, dan

wel aan het college van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) in gevallen dat ACM bevoegd is.

De MEDIONmobile diensten worden u aangeboden door MEDION AG, met zetel te Am Zehnthof 77, 45307 Essen, Duitsland.