

Algemene Voorwaarden Emobiel voor een Abonnement van Emobiel (hierna: "Algemene Voorwaarden")

Definities

In deze Algemene Voorwaarden betekent:

"Aanmeldingsformulier": het formulier waarmee de Klant Emobiel verzoekt om de levering van de Dienst, alsmede alle andere met zo een verzoek samenhangende formulieren (zoals het formulier voor het behoud van een telefoonnummer bij een andere aanbieder).

"Aansluiting": de mogelijkheid gebruik te maken van de Dienst met mobiele apparatuur die daarvoor geschikt is.

"Algemene voorwaarden": deze algemene voorwaarden Emobiel voor abonnement van Emobiel.

"Aanvullende of Bijzondere voorwaarden": de voorwaarden voor een specifieke Dienst. Deze gelden in aanvulling op deze Algemene Voorwaarden.

"Apparatuur": alle apparatuur en programmatuur die wordt gebruikt door of vanwege de Klant. Hieronder valt niet apparatuur en programmatuur die is geplaatst door Emobiel of haar toeleveranciers om de Dienst te kunnen leveren.

"Emobiel": Emobiel een handelsnaam van 4COM Solutions BV gevestigd te (3316 GG Dordrecht aan de Einsteinstraat 14k.

"Dienst": een door Emobiel geleverde mobiele telecommunicatiedienst zoals vastgelegd in de Overeenkomst. Deze dienst betreft onder meer het directe transport van spraak en data van mobiele gebruikers van en naar aansluitpunten op het mobiele netwerk of naar aansluitpunten op het vaste telefoonnet.

"Factureerder": derde partij waarmee Emobiel een overeenkomst heeft gesloten voor de afhandeling van de facturatie.

"Klant": de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Emobiel een overeenkomst tot levering van Dienst aangaat.

"Klantenservice": de klantenservice van Emobiel waar de Klant terecht kan met vragen over de Dienst. De klantenservice geldt als aanvulling op de informatieve pagina's op de Website van Emobiel.

"Netwerk": de infrastructuur waarmee Emobiel en haar Netwerkleverancier mobiele telecommunicatie mogelijk maakt.

"Netwerkleverancier": de Nederlandse mobiele-telefonieaanbieder over wiens Netwerk de Dienst verloopt.

"Overeenkomst": de overeenkomst tussen Emobiel en de Klant waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.

"Simkaart": SIM staat voor Subscriber Identity Module. Een Simkaart is een chipkaart die door plaatsing in de Apparatuur de Klant de mogelijkheid biedt gebruik te maken van de Aansluiting.

"Telefoonmenu": het elektronisch menu op de simkaart dat kan worden gebruikt via een mobiel telefoontoestel.

"Verkeersgegevens": alle gegevens voortkomend uit het gebruik van een Aansluiting door een Klant.

"Website": de officiële klantenpagina's op Internet zoals die worden verzorgd door Emobiel.

"Wederverkoper": de rechtspersoon die heeft bemiddeld bij het tot stand komen van de Overeenkomst.

1. Algemene afspraken

1.1. De Klant heeft kennisgenomen van deze Algemene Voorwaarden en accepteert, door ondertekening en inzending van het Aanmeldingsformulier, de toepasselijkheid ervan op de Overeenkomst.

1.2. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor alle Diensten waarop Emobiel ze van toepassing heeft verklaard. Voor een Dienst kunnen Aanvullende of Bijzondere of actievoorwaarden gelden.

1.3. Emobiel mag de Algemene Voorwaarden of de Aanvullende, Bijzondere of actievoorwaarden wijzigen. Deze wijzigingen gaan vier weken na de bekendmaking in, of op een latere datum die Emobiel op de bekendmaking vermeldt. Als de Klant een wijziging niet accepteert, kan hij de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe voorwaarden ingaan. De opzegging dient voor de ingangsdatum van de wijziging door Emobiel te zijn ontvangen.

2. Begin, duur en einde van de overeenkomst

2.1. Er is sprake van een Overeenkomst als Emobiel een of meer Aansluitingen in werking stelt. Dat gebeurt pas als Emobiel beschikt over een volledig ingevuld en ondertekend Aanmeldingsformulier en een kopie van het benodigde identiteitsbewijs. Als het gaat om consumenten, is ook een kopie van het laatste bankafschrift vereist. Bij zakelijke klanten moet er een kopie van de inschrijving bij de Kamer van Koophandel aan Emobiel gegeven worden. Bovendien moet de in artikel 2.5 bedoelde risicoanalyse een positieve uitkomst opleveren. De genoemde kopieën van identiteitsbewijs en/of bankafschrift kunnen in een beperkt aantal gevallen en dan alleen met instemming van Emobiel achterwege blijven.

2.2. Voor alle abonnementen waarvoor de Klant een vaste maandelijkse vergoeding is verschuldigd aan Emobiel, betreft de Overeenkomst de termijn die volgens looptijd in de hoofdovereenkomst is overeengekomen.

2.3. De Klant kan de Overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van drie maanden. Opzegging dient schriftelijk plaats te vinden en wordt pas geëffectueerd als de Klant alle uit onderliggende Overeenkomst voortkomende financiële verplichtingen heeft voldaan.

2.4. Als de Klant niet voldoet aan wat er in de Overeenkomst is bepaald, dan kan Emobiel de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van een maand.

2.5. Emobiel mag een risicoanalyse laten uitvoeren. Als Emobiel van mening is dat de uitkomst niet voldoet aan haar eisen, wordt de Aansluiting niet in werking gesteld. De uitkomst van de risicoanalyse kan ook leiden tot beperkingen aan het gebruik van de Dienst.

2.6. Emobiel mag de rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan een derde als Emobiel van mening is dat deze de verplichtingen uit de Overeenkomst kan nakomen.

2.7. Emobiel mag aansluitkosten in rekening brengen.

3. Simkaart

3.1. De Simkaart blijft eigendom van Emobiel. De Klant moet zorgvuldig met de Simkaart omgaan en deze zo goed mogelijk beschermen tegen onbevoegd gebruik, beschadiging en diefstal.

3.2. Bij verlies of diefstal van de Simkaart (en de eventueel bijbehorende Apparatuur) brengt de Klant Emobiel onmiddellijk op de hoogte. De Klant wordt met klem geadviseerd om bij verlies of diefstal zijn aansluiting te (laten) blokkeren. In eerste instantie dient hiervoor gebruikt te worden gemaakt van de persoonlijke pagina's van de Website. In tweede instantie kan dit via de Klantenservice. De Klant is de vergoedingen voor gebruik verschuldigd tot aan het moment waarop de blokkering plaatsvindt. De Klant dient hierbij artikel 15.4 van deze Algemene Voorwaarden in acht te nemen.

3.3. Alle kosten die verband houden met blokkering, afsluiting en heraansluiting op het Netwerk zijn voor rekening van de Klant.

3.4. Als er sprake is van misbruik van een Simkaart, mag Emobiel de Aansluiting zonder voorafgaande waarschuwing stopzetten of laten stopzetten.

4. Veranderingen aan de dienst

4.1. Emobiel kan de technische eigenschappen van de Dienst en/of van het Netwerk wijzigen of laten wijzigen. Emobiel zal de Dienst alleen (tijdelijk) beperken, laten beperken, stopzetten of laten stopzetten als daarvoor dringende redenen zijn.

4.2. Indien het om technische of bedrijfseconomische redenen noodzakelijk is, of als er met betrekking tot Emobiel een fusie, splitsing of overname plaatsvindt, mag Emobiel de Dienst beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.

4.3. Voor het onderhoud of de instandhouding kan Emobiel of de Netwerkleverancier tijdelijk (een deel van) het Netwerk buiten gebruik stellen of laten stellen. Emobiel zal een eventuele onderbreking van de Dienst tijdig bekendmaken, tenzij het gaat om zulke korte of beperkte onderbrekingen dat het niet redelijk is om een algemene of bijzondere bekendmaking van Emobiel te verlangen.

4.4. De Klant is verplicht de gegevens te leveren die nodig zijn voor de instandhouding van de Aansluiting(en). Bij een storing in het functioneren van de Aansluiting(en) moet de Klant deze storing zo spoedig mogelijk aan Emobiel melden.

5. Gebruik van de Dienst

5.1. De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van zijn Aansluiting, ongeacht wie ervan gebruik maakt en ongeacht of de gebruiker toestemming heeft van de Klant. Alle gebruikskosten zijn, met inachtneming van artikel 6 ('Tarieven'), voor rekening van de Klant.

5.2. De Klant is verplicht minimaal eens per twaalf maanden de Dienst te gebruiken. De Klant dient hierbij artikel 8.1 van deze Algemene Voorwaarden in acht te nemen.

5.3. Als het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van de Aansluiting(en) door de Klant, moet de Klant de aanwijzingen van Emobiel volgen en eventuele kosten die Emobiel en/of haar toeleveranciers moeten maken, komen voor rekening van de Klant. Als Emobiel dit noodzakelijk acht, kunnen de Aansluiting(en) buiten gebruik worden gesteld.

5.4. Emobiel en/of de Netwerkleverancier kunnen de roaming in andere landen wijzigen. De Klant kan gebruikmaken van het aangegeven mobiele netwerk. Daarbij gelden de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften van het betreffende land en/of netwerkaanbieders. Voor internationale gesprekken (inclusief o.a. bellen naar en afluisteren van voicemail) en dataverkeer gelden internationale tarieven.

5.5. Bij mobiele telecommunicatiediensten kan de kwaliteit van de verbindingen variëren. De verschillen houden verband met onder meer de gebruikte Apparatuur, de radiodekking van het Netwerk en de atmosferische omstandigheden.

5.6. De Klant mag de Dienst niet (laten) gebruiken om anderen telefonisch lastig te vallen.

5.7. Emobiel mag verkeer naar en in bepaalde landen uitsluiten.

5.8. Wijzigingen in (adres)gegevens en rekeningnummer(s) moet de Klant tijdig schriftelijk aan Emobiel doorgeven. Emobiel accepteert geen buitenlandse rekeningnummers.

5.9. De Klant kan het abonnement pas omzetten naar een ander abonnement of een prepaid-aansluiting na schriftelijke toestemming van Emobiel.

5.10. Indien Emobiel een GPRS-dienst aanbiedt, kan zij niet garanderen dat deze dienst altijd beschikbaar is of dat het verkeer over het internet altijd goed wordt afgewikkeld. Oorzaken voor onderbrekingen zijn bijvoorbeeld storingen in de internetverbinding, storingen in het Netwerk van de Netwerkleverancier of dat van andere telecommunicatieaanbieders, interconnectie- en capaciteitsproblemen, een volledige bezetting van de inbelpunten, elektriciteitsuitval en storingen in de GPRS-dienst. Voor de beschikbaarheid en de tarieven van GPRS in Nederland en in het buitenland dient men de Website of de Klantenservice te raadplegen.

5.11. Indien Emobiel internet- of WAP-diensten aanbiedt, dient de Klant deze zorgvuldig en verantwoordelijk te gebruiken. Hij is verplicht de GPRS-dienst volgens de toepasselijke (wettelijke) regels en de dan geldende regels van Emobiel te gebruiken. Ook mag de Klant andere klanten of internetgebruikers niet hinderen en mag hij geen schade toebrengen aan het systeem.

5.12. Het gebruik van de Dienst en/of een Aansluiting is slechts toegestaan voor normaal gebruik. "Normaal gebruik" wil zeggen mobiel bel- en/of dataverkeer geïnitieerd vanaf een mobiel toestel (of een ander mobiel apparaat waarmee bel- en/of dataverkeer geïnitieerd kan worden). Ieder ander gebruik van de Dienst en/of een Aansluiting, zoals door middel van een GSM-box of SIM-box, is niet toegestaan. Emobiel behoudt zich het

recht voor om de Dienst en/of de Aansluitingen, welke worden gebruikt voor andere doeleinden dan normaal gebruik, af te sluiten, zonder voorafgaande waarschuwing.

5.13. Het gratis bel- en SMS verkeer naar andere Emobiel Abonnees van Mobiele Telefonie of vaste telefonie is, afhankelijk van het gekozen abonnement, gelimiteerd tot het maximum zoals dat is vermeld bij de betreffende abonnementsvormen. Belminuten en SMS berichten boven de limiet behorende bij de abonnementsvorm worden gefactureerd conform de daarvoor geldende tarieven. Deze tarieven staan bij de betreffende abonnementsvormen vermeld.

6. Tarieven

6.1. Vanaf de datum waarop de Aansluiting tot stand is gebracht, is de Klant aan Emobiel vergoedingen verschuldigd. Uitzondering hierop zijn eventuele incidentele kosten welke verband houden met de oplevering van de Aansluiting (zoals kosten voor activatie, voor nummerbehoud en voor geleverde telefoontoestellen); Emobiel is gerechtigd deze kosten al in rekening te brengen voordat de Aansluiting tot stand is gebracht.

6.2. Onder vergoedingen worden verstaan eventuele vaste maandelijkse abonnementskosten, alle reguliere gebruikskosten en incidentele administratieve kosten (zoals onder meer voor nummerbehoud, voor de aanvraag van een nieuwe Simkaart en voor activering van de Aansluiting). De vergoedingen gelden volgens de tarieven die daarvoor zijn vastgesteld en bekendgemaakt.

6.3. Om te bepalen welke bedragen de Klant volgens artikel 6.1 aan Emobiel verschuldigd is, zijn de gegevens van Emobiel beslissend, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens fout zijn.

6.4. Emobiel mag de tarieven wijzigen. Als de tarieven hoger worden, dient Emobiel de Klant hiervan tijdig op de hoogte te stellen. Een uitzondering hierop zijn de roamingtarieven, die veelal worden vastgesteld door de lokale aanbieder. Voor de beschikbaarheid en de tarieven in het buitenland dient men de Website of de Klantenservice te raadplegen.

7. Betaling

7.1. Bedragen worden normaliter maandelijks in rekening gebracht. Indien het factuurbedrag minder dan vijf euro bedraagt, zal Emobiel geen rekening opmaken en het desbetreffende bedrag verrekenen met de opvolgende periode. De Klant ontvangt minimaal eens per drie maanden een rekening.

7.2. Standaard biedt Emobiel zijn rekeningen elektronisch aan. Om de rekening in te zien, kan de Klant gebruikmaken van de persoonlijke omgeving van de Website. Via de Website, of via de Klantenservice, kan de Klant Emobiel verzoeken de rekening per reguliere post te versturen; hiervoor kan Emobiel kosten in rekening brengen.

7.3. De Klant machtigt Emobiel om te betalen via automatische incasso, tenzij iets anders is overeengekomen. De Klant zorgt voor voldoende saldo op zijn rekening. Als het verschuldigde bedrag niet automatisch kan worden afgeschreven door een gebrek aan saldo of onbevoegdheid over het saldo te beschikken, brengt Emobiel de Klant op de hoogte. De Klant is verplicht om na een dergelijke kennisgeving de betalingsinstructies van Emobiel op te volgen.

7.4. Er zijn enkele bijzondere omstandigheden zoals:

- a. er is ongebruikelijk veel of kostbaar telecommunicatieverkeer in korte tijd;
- b. er bestaat gerede twijfel over het rechtmatig gebruik van de Simkaart(en);
- c. de maandelijkse factuur is hoger dan een bedrag dat Emobiel tevoren heeft bekendgemaakt.

In deze gevallen mag Emobiel de Klant informeren en tussentijds factureren en/of een (onmiddellijke) betaling verlangen. Emobiel heeft het recht de Aansluiting(en) (tijdelijk) buiten gebruik te stellen als (onmiddellijke) betaling uitblijft.

7.5. Als Emobiel toestemming heeft gegeven anders te betalen dan via automatische incasso, moet bij de zakelijke Klant de betaling binnen veertien (14) dagen plaatsvinden na de datum van de factuur. Gaat het om een consumentenovereenkomst, dan dient de Klant binnen tien dagen te betalen. Het moment waarop Emobiel de betaling ontvangt, geldt als betalingsmoment.

8. Niet-tijdige betaling

8.1. Als de Klant ten onrechte een afgeschreven bedrag laat terugboeken of als de Klant het verschuldigde bedrag niet heeft betaald volgens de manier die is omschreven in artikel 8 ('Betaling'), is hij zonder verdere ingebrekestelling in verzuim.

8.2. Vanaf de datum waarop de Klant in verzuim is, kan Emobiel administratiekosten van / 12,50 in rekening brengen. Daarbij komen eventueel de (buitengerechtelijke) incassokosten ter grootte van vijftien procent van het openstaande bedrag, met een minimum van / 35,-. Vanaf de vervaldatum van de factuur kan Emobiel de Klant één procent rente per maand of de wettelijke rente indien die hoger is, in rekening brengen.

8.3. Emobiel mag de aansluiting buiten gebruik stellen zonder ingebrekestelling of mededeling als de Klant:

- a. de factuur niet betaalt binnen de termijn die Emobiel heeft gesteld;
- b. niet de zekerheid stelt die is omschreven in artikel 10 ('Zekerheid');
- c. de machtiging tot automatische incasso intrekt en/of de overboeking ongedaan maakt.

9. Zekerheid

9.1. Als er redelijke twijfel bestaat over de vraag of bij het aangaan van de Overeenkomst de (aankomend) Klant aan zijn betalingsverplichtingen kan en zal voldoen, mag Emobiel om zekerheid vragen in de vorm van een borgstelling of bankgarantie. Emobiel mag ook een waarborgsom vorderen voor een redelijk bedrag. In afwachting van deze zekerheid mag Emobiel zijn verplichtingen opschorten. Over het bedrag van de zekerheidsverschaffing is Emobiel geen rente verschuldigd.

10. Afsluiting en heraansluiting

10.1. Emobiel mag de Aansluiting (tijdelijk) uitschakelen als de Klant zijn verplichtingen tegenover haar niet nakomt én wanneer die niet-nakoming zo ernstig is, dat dit het uitschakelen rechtvaardigt. De voorgaande artikelen gelden onverminderd.

10.2. Emobiel mag de Aansluiting zonder ingebrekestelling of mededeling afsluiten, als de situatie uit artikel 3.4 zich voordoet. Emobiel mag dit ook als de situatie uit artikel 8.4 zich voordoet en aanmaning niet mogelijk blijkt te zijn. Daarnaast mag Emobiel dit als de Klant op een andere wijze de belangen van Emobiel of de Netwerkleverancier op zo'n manier schade toebrengt, dat het niet redelijk is om van Emobiel te vragen de Aansluiting in dienst te houden.

10.3. De Aansluiting kan weer worden hersteld als de Klant zijn verplichtingen nakomt, binnen een redelijke termijn, die door Emobiel wordt gesteld. Voor de indienststelling zijn heraansluitkosten verschuldigd door de Klant.

11. Aansprakelijkheid Emobiel

11.1. De aansprakelijkheid van Emobiel, onverschillig of die ontstaan is uit hoofde van de Overeenkomst of uit hoofde van onrechtmatige daad, is beperkt tot het bedrag waarvoor Emobiel per geval is verzekerd.

11.2. Aansprakelijkheid van Emobiel voor indirecte of gevolgschade, waaronder begrepen bedrijfsschade, inkomstenderving of gemiste besparingen, is te allen tijde uitgesloten.

11.3. Emobiel is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van gebreken aan mobiele apparatuur die via Emobiel door de Klant gekocht is. Emobiel verwijst voor dergelijke schade naar de garantie welke is afgegeven door de leverancier van de apparatuur.

11.4. Het recht op schadevergoeding vervalt indien deze schade niet binnen vier weken nadat het schadeveroorzakende feit plaatsvond schriftelijk aan Emobiel is gemeld. Emobiel behoeft schade die niet binnen deze termijn is gemeld niet te vergoeden, tenzij de Klant aannemelijk maakt dat hij de schade redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen melden.

12. Aansprakelijkheid Klant

12.1. De Klant is aansprakelijk voor schade die Emobiel lijdt, als die schade ontstaat door handelen of nalaten van Klant. Het ontstaan van deze schade moet overigens aan de Klant kunnen worden toegerekend.

12.2. De Klant vrijwaart Emobiel tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op Emobiel zouden kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak gegrond is op het gebruik dat door de Klant van de Dienst is gemaakt of voor zover deze aanspraak gegrond is op de inhoud van de door de Klant over de Aansluiting verzonden informatie.

13. Telefoonnummers

13.1. Emobiel mag het toegekende telefoonnummer wijzigen. Dit mag alleen als het noodzakelijk is voor het functioneren van de Dienst of het Netwerk, als gewijzigde wet- of regelgeving het vereist, of als een bevoegd (overheids)orgaan Emobiel of haar Netwerkleverancier daartoe verplicht.

13.2. Indien de Klant al een telefoonnummer in gebruik heeft bij een andere aanbieder, kan hij alleen via de in artikel 2.1 genoemde aanmeldingsprocedure een verzoek bij Emobiel indienen tot behoud van het telefoonnummer. Het telefoonnummer kan worden behouden, indien de overeenkomst met deze aanbieder kan worden beëindigd en de aanbieder aan nummerbehoud meewerkt.

13.3. De Klant zal ter uitvoering van een verzoek tot nummerbehoud de aanwijzingen van Emobiel volgen. Emobiel kan een eenmalige vergoeding vragen voor het ten uitvoer brengen van het verzoek tot nummerbehoud.

13.4. De Klant heeft de mogelijkheid het door Emobiel aan hem toegekende telefoonnummer te blijven gebruiken, indien hij ervoor kiest telecommunicatiediensten van een andere aanbieder af te nemen, uitsluitend voor zover hem dit recht wordt toegekend bij of krachtens de Telecommunicatiewet. De Klant dient een verzoek te richten aan de nieuwe aanbieder om het aan hem toegekende nummer te laten overzetten.

13.5. Het telefoonnummer van een Klant kan slechts naar een andere aanbieder wordt overgezet als de Klant alle uit onderliggende Overeenkomst voortvloeiende financiële verplichtingen heeft voldaan.

14. Aanvullende diensten en voorwaarden

14.1. Indien beschikbaar, kan de Klant een aanvullende dienst aansluiten. Als Emobiel akkoord gaat met het leveren van de aanvullende diensten die de Klant wenst, zijn de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden ook van toepassing op deze aanvullende diensten.

14.2. Op aanvullende diensten kunnen ook Aanvullende of Bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. Als de Aanvullende of Bijzondere voorwaarden in strijd zijn met de Algemene Voorwaarden, gaan de Aanvullende of Bijzondere voorwaarden voor.

14.3. Voor eventuele aanvullende diensten kunnen kosten in rekening worden gebracht. Actuele tarieven zijn onder meer opvraagbaar bij de Klantenservice van Emobiel en via de Website.

14.4. Indien Klant gebruikmaakt van (sms/mms) diensten van Emobiel, dan wel van een andere partij, en daar geen prijs meer op stelt, dient de Klant zelf zorg te dragen voor de beëindiging van die dienst.

15. Verzameling, verwerking en verstrekking van (persoons)gegevens

15.1. Emobiel besteedt de verzameling en verwerking van (persoons)gegevens uit aan de Factureerder. Onder (persoons)gegevens worden mede Verkeersgegevens verstaan. De gegevens die Emobiel en de Factureerder in het kader van de bedrijfsvoering verzamelen en verwerken, worden gebruikt voor:

- a. de uitvoering van de dienstverlening
- b. marktonderzoek en persoonlijke benadering van de Klant, om producten en Diensten van Emobiel of andere organisaties onder de aandacht te brengen
- c. afhandeling van klachten en het beslechten van geschillen
- d. het verstrekken van inlichtingen aan de Klant
- e. het efficiënter inrichten van bedrijfsprocessen
- f. de voorkoming, opsporing en bestrijding van fraude of onregelmatigheden
- g. het deelnemen aan (branche)waarschuwingssystemen
- h. het voldoen aan wettelijke verplichtingen
- i. het factureren van de Klant.

15.2. Emobiel verstrekt alleen in de volgende gevallen gegevens aan derden:

- a. als wettelijke voorschriften Emobiel of de Netwerkleverancier hiertoe verplichten
- b. op grond van dringende en gewichtige redenen, waaronder het telefonisch lastigvallen (genoemd in artikel 5.6), voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van de Klant niet onevenredig schaadt
- c. als de situatie zich voordoet die is genoemd in artikel 2.6.
- d. in het kader van de in artikel 2.5 bedoelde risicoanalyse.

15.3. De Klant mag zijn (persoons)gegevens inzien en corrigeren. Daarnaast mag hij bezwaar maken tegen nader aan te geven verwerking ervan. Hiervoor kan de Klant een briefkaart sturen naar Emobiel, t.a.v. Gegevensbeheer, Postbus 9051, 3301 AB Dordrecht, onder vermelding van zijn mobiele Emobiel-telefoonnummer, zijn volledige naam en adresgegevens.

15.4. Emobiel en de Factureerder mogen een gegevensbestand aanleggen van Klanten die door te laat betalen zijn afgesloten op grond van wat er in artikel 9.3 is bepaald. De (persoons)gegevens kunnen aan andere aanbieders van (mobiele) telecommunicatiediensten worden verstrekt. De Klant kan bezwaar maken tegen de wijze waarop zijn gegevens zijn opgenomen.

15.5. Voor het uitvoeren van risico- en hoogverbruikanalyses maakt Emobiel gebruik van de specialistische diensten van EDR Economic Data Resources BV te Den Haag.

16. Emobiel klachtencommissie

16.1. Indien Klant een klacht heeft omdat zijn schriftelijke klacht niet tijdig wordt behandeld, of indien Klant bezwaar wil aantekenen tegen een beslissing van Emobiel op zijn klacht, kan Klant dit indienen door een brief te sturen naar SEmobiel t.a.v. Klachtencommissie, Postbus 9051, 3301 AB Dordrecht. Deze afdeling zal binnen een redelijke termijn op het bezwaar inhoudelijk reageren. Een beroep op de Emobiel Klachtencommissie laat onverlet een beroep op de rechten voortvloeiend uit artikel 18.

17. Klachten en geschillen

17.1. Geschillen tussen de Klant die natuurlijk persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en Emobiel, als bedoeld in artikel 12.9 van de Wet Implementatie Europees Regelgevingskader voor de elektronische communicatiesector 2002, kunnen door Klant worden voorgelegd aan het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag.

17.2.1. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Klant zijn klacht eerst schriftelijk aan Emobiel heeft voorgelegd.

17.2.2. Emobiel reageert hierop binnen dertig dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval wordt aan Klant binnen die termijn schriftelijk kenbaar gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem wordt medegedeeld.

17.3. Binnen dertig dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van Emobiel, dan wel binnen dertig dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het tweede lid onder b had moeten worden gereageerd, kan de Klant het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.

17.4. Wanneer de Klant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is Emobiel aan deze keuze gebonden. Indien Emobiel een geschil aan de Geschillencommissie wil voorleggen, moet Emobiel de Klant schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Emobiel dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

17.5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

17.6. Klachten over een factuur moet de Klant voor de vervaldatum van de factuur schriftelijk melden bij de Klantenservice van Emobiel. Is de vervaldatum verstreken, dan wordt de factuur als aanvaard beschouwd. Emobiel doet bij consumenten doorgaans geen beroep op overschrijding van deze termijn als zij redelijkerwijs de bezwaren niet tijdig kenbaar konden maken. Betaling van het gedeelte waartegen bezwaar bestaat, mag niet worden opgeschort.

18. Koop op afstand en Wederverkoper

18.1. Als de Klant een Overeenkomst op afstand tot het verrichten van diensten met Emobiel sluit (bijvoorbeeld via de Website), heeft de Klant het recht de Overeenkomst te ontbinden binnen zeven dagen na totstandkoming daarvan. Dit ontbindingsrecht bestaat niet als Klant er mee heeft ingestemd dat Emobiel begint met het leveren van de Diensten. In geval van ontbinding moet de zaak onbeschadigd, met alle toebehoren en in de originele verpakking naar Emobiel worden teruggestuurd. De kosten voor het terugzenden komen voor rekening van Klant. Dit ontbindingsrecht geldt niet als de Klant handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

18.2. Een eventuele Wederverkoper kan voor de levering van mobiele telefoontoestellen een overeenkomst sluiten met de Klant. In dat geval levert de Wederverkoper de telefoontoestellen. Deze levering maakt geen deel uit van de verplichtingen van Emobiel in deze Overeenkomst. Emobiel is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die ontstaat door het niet of niet goed functioneren van toestellen of door tekortkomingen bij de levering hiervan.

18.3. Sluiten Emobiel en Klant een overeenkomst, eventueel door bemiddeling van de Wederverkoper, voor de levering van mobiele telefoontoestellen, dan is die overeenkomst onderworpen aan de bepalingen in de betreffende overeenkomst.

18.4. Indien Emobiel Apparatuur levert aan Klant, kan Emobiel niet instaan voor de beschikbaarheid van bepaalde types mobiele telefoontoestellen.

19. Toepasselijk recht

19.1. Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

19.2. Voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op internationale telecommunicatie, geldt het Internationaal Telecommunicatieverdrag, met de daarbij behorende bijlagen en reglementen. Verder gelden voor Emobiel verdragen of besluiten van volkenrechtelijke organisaties, die betrekking hebben op het internationale telecommunicatieverkeer en die voor Nederland bindend zijn.