

Algemene Voorwaarden

Vodafone Thuis: Internet, TV en vast Bellen.

Inhoud

Hoofdstuk 1		5
Artikel 1	Algemene Bepalingen	5
Artikel 2	Het aanbod en de totstandkoming van de overeenkomst	5
Artikel 3	Duur en beëindiging van de overeenkomst	6
Artikel 4	Afname van de diensten	6
Artikel 5	Aansluiting	7
Artikel 6	Verhuizing	7
Artikel 7	Wijzigingen in de overeenkomst door jou	8
Artikel 8	Wijzigingen in de overeenkomst door Vodafone Thuis	8
Artikel 9	Storingen en onderhoud	9
Artikel 10	De betaling	9
Artikel 11	Gebruik van de dienst	10
Artikel 12	Niet-nakoming van de overeenkomst	11
Artikel 13	Overmacht	12
Artikel 14	Aansprakelijkheid van Vodafone Thuis	12
Artikel 15	Jouw aansprakelijkheid	12
Artikel 16	Intellectuele Eigendomsrechten	13
Artikel 17	Persoonsgegevens	13
Artikel 18	Klachten	13
Artikel 19	Overdracht	13
Artikel 20	Rechtskeuze	14
Artikel 21	Geschillenregeling	14
Artikel 22	Wijzigingen op de dienst bij of krachtens de wet	14
Artikel 23	Koop op afstand of buiten de verkooppriimte	15
Hoofdstuk 2		15
A. Bellen		15
Artikel 24	Algemene bepalingen	15
Artikel 25	Betaling	15
Artikel 26	Telefoonnummer	15
B. Televisie		16
Artikel 27	Algemene bepalingen	16
Artikel 28	Aansluiting	16
Artikel 29	Betaling	16
Artikel 30	Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder	17
Artikel 31	Zenderpakketten	17
Artikel 32	Interactieve diensten	17
Artikel 33	TV Anywhere	17
Artikel 34	Intellectuele Eigendomsrechten	17

Bijlage bij de Algemene Voorwaarden voor Vodafone Thuis, Internet, TV en vast Bellen	18
Kosten en beperkingen bij abonnementen voor vaste telefonie	18
Alle Bellen abonnementen	18
Betaalwijze	18
Beveiliging van ons netwerk	18
Eventuele restricties voor bepaalde diensten	19
Klantenservice	20
Hardware en diensten	20
Gedragscodes	20
Hoofdstuk 3: Dienstvoorwaarden Vodafone Thuis TV Anywhere	20
Artikel 35 Algemeen	20
Artikel 36 Gebruik	20
Artikel 37 Klanten Vodafone Thuis	20
Artikel 38 Klanten Vodafone Mobiel	21
Artikel 39 Aansprakelijkheid	21
Artikel 40 Oneigenlijk gebruik	22
Artikel 41 Overige bepalingen	22

Hoofdstuk 1: Algemeen

Dit hoofdstuk bevat de algemene voorwaarden die gelden voor de door Vodafone Thuis geleverde diensten Internet, TV en vast Bellen.

Artikel 1 - Algemene Bepalingen

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van T-Mobile Thuis B.V., gevestigd aan de Waldorpstraat 60, 2521 CC Den Haag, KvK nr. 67182550, BTW nr. NL8568.65.278.B.01. (hierna te noemen "Vodafone Thuis").
- 1.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst die jij met Vodafone Thuis sluit en elk daarmee verband houdend gebruik van de door Vodafone Thuis aangeboden vaste internetdienst, eventueel aangevuld met de vaste telefoniedienst en/of televisiedienst. Ook zijn de algemene voorwaarden van toepassing op jouw gebruik van de door Vodafone Thuis aan jou beschikbaar gestelde producten (zoals hardware, software, en handleidingen), die jij nodig hebt om de op basis van de overeenkomst door Vodafone Thuis geleverde diensten te kunnen gebruiken.
- 1.3 Iedere communicatie tussen Vodafone Thuis en jou kan elektronisch of telefonisch plaatsvinden, tenzij in de overeenkomst tussen Vodafone Thuis en jou anders is bepaald. Je kunt Vodafone Thuis Klantenservice bereiken op de manier zoals is beschreven in de Bijlage bij de Algemene Voorwaarden Vodafone Thuis. De door Vodafone Thuis (digitaal) opgeslagen versie van de betreffende communicatie geldt als bewijs daarvan, tenzij jij bewijst dat deze (digitaal) opgeslagen versie onjuist is.

Artikel 2 - Het aanbod en de totstandkoming van de overeenkomst

- 2.1 Vodafone Thuis doet jou schriftelijk, telefonisch of elektronisch vrijblijvend een aanbieding. Deze aanbieding bevat in ieder geval:
 - a. de naam en het adres van vestiging van Vodafone Thuis;
 - b. een voor jou voldoende duidelijke omschrijving van de door Vodafone Thuis geleverde dienst(en), waaronder het kwaliteitsniveau van desbetreffende dienst(en);
 - c. de geldende tariefstructuur, de eenmalige kosten en periodieke tarieven en de wijze van betaling;
 - d. de minimumduur waarvoor een overeenkomst met jou zal worden aangegaan;
 - e. de eventuele wachttijd bij de eerste aansluiting op de dienst;
 - f. de soorten onderhoudsdiensten die verricht zullen worden;
 - g. de acties en de benodigdheden om de dienst te kunnen leveren; en
 - h. de voorwaarden waaronder de dienst wordt geleverd (inclusief deze algemene voorwaarden).
- 2.2 In aanvulling op artikel 2.1, kan Vodafone Thuis jou aanbiedingen voor een dienst ook indirect, via een derde doen.
- 2.3 Elke aanbieding wordt door Vodafone Thuis gedaan onder voorbehoud van beschikbaarheid van de desbetreffende, door Vodafone Thuis geleverde dienst(en) op het door jou gewenste (woon)adres. Vodafone Thuis staat er niet voor in dat door haar geleverde diensten beschikbaar zijn op het door jou gewenste (woon)adres.
- 2.4 Een overeenkomst komt tot stand als jij een aanvraag doet en Vodafone Thuis deze aanvraag accepteert. Vodafone Thuis kan jouw aanvraag altijd afwijzen, bijvoorbeeld omdat Vodafone Thuis een redelijk vermoeden heeft om te twifelen aan jouw kredietwaardigheid of jouw betalingsgedrag.
- 2.5 Bij een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkooppriimte zoals bedoeld in artikel 6:230g van het Burgerlijk wetboek, kan jij de overeenkomst binnen 14 kalenderdagen na totstandkoming van de overeenkomst kosteloos ontbinden zonder dat jij daarvoor een reden hoeft te geven. Je kan de ontbinding schriftelijk of elektronisch aan Vodafone Thuis doorgeven. Ook kun je het modelformulier gebruiken wat Vodafone Thuis hiervoor beschikbaar stelt. Als je al zaken van Vodafone Thuis hebt ontvangen, moet je deze binnen 14 dagen aan Vodafone Thuis retourneren. Deze verzendkosten, en eventuele kosten voor het gebruik van de dienst, dien jij zelf te betalen. Als je Vodafone Thuis hebt verzocht om binnen deze 14 kalenderdagen met de levering van de dienst te beginnen en je ontbindt alsnog binnen deze 14 kalenderdagen, kan Vodafone Thuis je wel de kosten in rekening brengen, bijvoorbeeld voor het gebruik en eventuele installatie.
- 2.6 Jij staat er voor in dat jij in verband met het aangaan en tijdens de uitvoering van de overeenkomst alle door Vodafone Thuis gevraagde informatie volledig en naar waarheid (hebt) verstrekt. Op verzoek van Vodafone Thuis toon jij een geldig en op jou betrekking hebbend legitimatiebewijs.

- 2.7 Als je klant wordt bij Vodafone Thuis kun je, tijdens je bestelling, aangeven gebruik te willen maken van de Overstapservice. Ook kun je ervoor kiezen je nummer van je huidige provider mee te nemen. Om te weten of je van de Overstapservice of nummerbehoud gebruik kunt maken en om te lezen waarmee je rekening moet houden, kijk op <https://www.vodafone.nl/support/vodafone-thuis/bestelling/overstappen/>

Let op: het kan zijn dat je huidige aanbieder eventueel kosten in rekening brengt, zoals resterende abonnementskosten. Neem voor meer informatie en vragen contact op met je huidige aanbieder. Heb je gekozen voor de Overstapservice bij een andere provider, dan ontslaat dit je niet van je eventuele (toekomstige) betalingsverplichtingen bij Vodafone Thuis, zoals abonnementskosten gedurende je contractperiode.

Artikel 3 - Duur en beëindiging van de overeenkomst

- 3.1 De overeenkomst voor de vaste internetdienst heeft een minimumduur van 12 maanden vanaf het moment waarop de dienst geactiveerd is door Vodafone Thuis. Dit betekent dat vanaf het moment van activatie door Vodafone Thuis van de dienst nog een minimumduur van 12 maanden geldt.
- 3.2 Het contract wordt aangegaan voor een minimumduur van 12 maanden. Daarna wordt het abonnement automatisch voortgezet voor onbepaalde duur. Tijdens de minimumduur kun je opzeggen tegen het einde van de minimumduur, met een opzegtermijn van één maand. Na de minimumduur kun je op elk gewenst moment opzeggen met een opzegtermijn van één maand. Je kunt opzeggen door aan Vodafone Thuis een brief te sturen naar T-Mobile Thuis B.V., Postbus 1056, 2400 BB, Alphen aan den Rijn. Je kunt op dezelfde manier opzeggen als je de overeenkomst hebt gesloten, dus als je telefonisch een overeenkomst hebt gesloten, mag je deze ook telefonisch opzeggen. Vodafone Thuis mag een abonnement onder dezelfde voorwaarden en op dezelfde manieren als jij opzeggen.
- 3.3 Jij ontvangt een schriftelijke of elektronische bevestiging van de opzegging en de datum waarop de dienstverlening wordt beëindigd wanneer je een wensdatum van opzegging aan Vodafone Thuis hebt doorgegeven. Vodafone Thuis behoudt zich het recht voor (vooruit) betaalde bedragen bij beëindiging van de overeenkomst niet te restitueren.
- 3.4 Vodafone Thuis is niet verplicht jouw zaken, hard- en software in oorspronkelijke staat te herstellen nadat de overeenkomst om wat voor reden dan ook is geëindigd.
- 3.5 Jij stuurt de door Vodafone Thuis in bruikleen gegeven en/of gehuurde hardware (zoals een Interactieve TV Box, of Interactieve TV Box met harddiskrecorder) op de door Vodafone Thuis aangegeven wijze aan Vodafone Thuis terug, als:
- a. jij of Vodafone Thuis de door Vodafone Thuis geleverde televisiedienst hebt/heeft beëindigd of ontbonden;
 - b. voortzetting van de door Vodafone Thuis geleverde televisiedienst door verhuizing niet, of niet tegen dezelfde voorwaarden, mogelijk is; of
 - c. de geleverde hardware moet worden vervangen.
 - d. jij verhuist naar een ander (woon)adres en voortzetting van de door Vodafone Thuis geleverde televisiedienst alleen mogelijk is met een andere in bruikleen gegeven en/of gehuurde hardware, die Vodafone Thuis jou laat toekomen, zodra zij bedoelde hardware retour heeft ontvangen.
- 3.6 Als jij de in bruikleen geleverde hardware na beëindiging van dienst wilt houden, of niet binnen vier weken teruggezonden hebt naar Vodafone Thuis, kan Vodafone Thuis de kosten voor in bruikleen geleverde hardware in rekening brengen. Kijk voor meer informatie over de hoogte van deze tarieven op www.vodafone.nl/thuis/vraagenantwoord. Jij zal het verzendbewijs bewaren en deze op verzoek van Vodafone Thuis aan Vodafone Thuis overleggen.
- 3.7 Voor zover dit uit de aard en strekking van een artikel voortvloeit, blijft dit artikel van toepassing na dat de overeenkomst is beëindigd. Dit is onder andere het geval om de afwikkeling van de beëindiging van de overeenkomst goed te laten verlopen.

Artikel 4 - Afname van de diensten

- 4.1 Vodafone Thuis levert haar internetdienst, telefoniedienst en televisiedienst met gebruikmaking van haar eigen netwerk en/of netwerken en diensten van derden. Vodafone Thuis is tegenover jou verantwoordelijk voor de levering van de diensten.
- 4.2 Als jij besluit meerdere diensten van Vodafone Thuis af te nemen, bijvoorbeeld Internet, TV en vast Bellen, levert Vodafone Thuis deze diensten op één, door jou gekozen (woon)adres.
- 4.3 Vodafone Thuis levert de diensten via het daarvoor bij jou beschikbare geschikte netwerk (koper of glasvezel). Door middel van de postcodecheck op de website van Vodafone Thuis kan jij nagaan of op jouw (woon)adres afname van

diensten mogelijk is.

- 4.4 Als Vodafone Thuis jouw aanvraag accepteert zal Vodafone Thuis jou berichten op welk moment de desbetreffende dienst(en) naar verwachting leverbaar zullen zijn. Jouw betalingsverplichting vangt aan op het moment dat deze dienst(en) daadwerkelijk zijn geactiveerd door Vodafone Thuis.
- 4.5 Als blijkt dat de door jou aangevraagde dienst uiteindelijk niet of niet op redelijke termijn geleverd kan worden zal Vodafone Thuis jou hierover informeren. In dat geval hebben zowel jij als Vodafone Thuis het recht de overeenkomst met onmiddellijk ingang kosteloos te ontbinden.

Let op: Indien je een glasvezeldienst hebt aangevraagd in een vraagbundelingsgebied, kan het enige tijd duren tot deze dienst geleverd kan worden. Dit is namelijk van verschillende factoren afhankelijk. Je kunt bij Vodafone Thuis te allen tijde navragen wat de verwachte leverdatum is. De glasvezeldienst wordt uiterlijk binnen 18 maanden na aangaan van de overeenkomst geactiveerd, tenzij onvoorziene omstandigheden zich hebben voorgedaan.

Artikel 5 - Aansluiting

- 5.1 Indien de dienst wordt geïnstalleerd door een installatiemonteur(s), geldt het bepaalde in de artikelen 5.2 t/m 5.8.
- 5.2 Als hetgeen wat op grond van artikel 5.1 benodigd is voor de aansluiting van de dienst(en) aanwezig en beschikbaar is, streeft Vodafone Thuis ernaar de dienst(en), met in achtname van artikel 4.4, binnen zes weken na de datum van totstandkoming van de overeenkomst in werking stellen, tenzij wij anders overeenkomen. Vertraging van het in werking stellen kan niet aan Vodafone Thuis worden toegerekend, als deze het gevolg is van:
 - a. een vraagbundelingstraject in jouw woonplaats waardoor de dienst(en) pas op een later moment leverbaar zullen zijn;
 - b. het niet ongestoord kunnen plaatsvinden van werkzaamheden op het door jou gewenste woonadres;
 - c. het niet meewerken door of namens jou terwijl deze medewerking noodzakelijk is.
- 5.3 Op verzoek van Vodafone Thuis zal jij de installatiemonteur(s), handelend in opdracht van Vodafone Thuis, toegang verschaffen tot het (woon)adres waar het aansluiten plaats zal vinden op een afgesproken tijdstip. Jij draagt zorg voor een veilige werkplek voor de installatiemonteur(s). Daarnaast zal jij de installatiemonteur(s) een vrije en veilige toegang verschaffen tot jouw faciliteiten en systemen op een afgesproken tijdstip, wanneer werkzaamheden in verband met de aansluiting op afstand zullen worden verricht.
- 5.4 Als jij de installatiemonteur(s) geen toegang tot jouw (woon)adres en/of de benodigde ruimte en/of faciliteiten en/of systemen verschaft op een afgesproken tijdstip als bedoeld in artikel 5.3 kan Vodafone Thuis jou kosten in rekening brengen.
- 5.5 Op jouw verzoek kan de installatiemonteur(s) naast de aansluiting aanvullende installatiediensten verlenen, zoals het aansluiten van meerdere computers en/of televisies en het wegwerken van bekabeling. Voor deze aanvullende diensten kan Vodafone Thuis of de installatiemonteur(s) jou extra kosten in rekening brengen. Deze kosten kun je terugvinden op vodafone.nl/thuis
- 5.6 Als je zelf voor de installatie zorgt is Vodafone Thuis niet verantwoordelijk voor het functioneren van de dienst en is zij niet aansprakelijk voor schade die in verband met de installatie en/of het gebruik van de dienst ontstaat.
- 5.7 Jij zal eventuele aanwijzingen van Vodafone Thuis en/of de installatiemonteur(s) in verband met het aansluiten opvolgen. Jij staat toe dat de installatiemonteur(s) zo nodig jouw elektriciteit en internetverbinding kosteloos kan gebruiken. In geval van een DSL aansluiting dient een werkend ISRA punt (dmv wandcontactdoos) in de woning aanwezig te zijn.
- 5.8 Jij staat toe dat, indien nodig, ten behoeve van het aansluiten van jouw zaken, hard- en software worden gewijzigd, verplaatst en/of verwijderd. Vodafone Thuis adviseert voorafgaand aan het aansluiten back-ups te maken.
- 5.9 Vodafone Thuis levert jou kabels met afscherming tegen interferentie van elektromagnetische golven. Deze kabels zijn in beginsel geschikt om te worden gebruikt met de ter beschikking gestelde producten. Als jij storing ondervindt, kan dit het gevolg zijn van elektromagnetische golven die hoger zijn dan hetgeen in Nederland normaal is. Vodafone Thuis adviseert jou in dat geval zelf kabels met een betere afscherming aan te schaffen. Vodafone Thuis kan jou daarover verder adviseren, maar is er niet voor verantwoordelijk wanneer blijkt dat dergelijke kabels niet voldoende afscherming bieden.
- 5.10 Het eigendom op geleverde producten wordt niet aan jou overgedragen, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 6 - Verhuizing

- 6.1 Jij stelt Vodafone Thuis via de Vodafone Thuis Klantenservice minstens 4 weken vooraf op de hoogte wanneer

het (woon)adres waar jij de dienst van Vodafone Thuis afneemt door verhuizing wijzigt. Jij vermeldt in dat verband in ieder geval jouw contactgegevens, contractnummer, verhuisdatum en jouw oude en nieuwe (woon)adres. Vodafone Thuis kan een bewijs van verhuizing van jou verlangen.

- 6.2 De wijziging van de dienst door verhuizing is alleen mogelijk met goedkeuring van Vodafone Thuis binnen haar verzorgingsgebied. Vodafone Thuis zal een verhuizing binnen dat gebied goedkeuren indien deze technisch en economisch haalbaar is. Voor de verhuizing van de dienst kan Vodafone Thuis kosten in rekening brengen.
- 6.3 Onder de kosten die Vodafone Thuis in rekening kan brengen vallen in ieder geval tegen de dan geldende tarieven de kosten voor een vervangende in bruikleen gegeven en/of gehuurde hardware die eventueel nodig is/zijn door de verhuizing voor eenzelfde of vergelijkbare dienst en eventuele aansluitkosten. Artikel 3.5 t/m 3.7 zijn van overeenkomstige toepassing.
- 6.3 Als Vodafone Thuis jouw verhuizing goedkeurt, dan zal zij in overleg met jou vaststellen wanneer de verhuizing van de dienst plaatsvindt. Vodafone Thuis zal zich inspannen om de dienst zonder onderbreking van het oude (woon)adres naar het nieuwe (woon)adres te verhuizen. Als de dienst op het nieuwe (woon)adres niet op het afgesproken tijdstip om technische reden zal werken, dan stelt Vodafone Thuis in overleg met jou een nieuw tijdstip vast. Jij kan geen aanspraak maken op schadevergoeding als gevolg van de hierdoor ontstaande onderbreking van de dienst.
De overeenkomst loopt tijdens en na de verhuizing door inclusief jouw betalingsverplichtingen voor de dienst, tenzij Vodafone Thuis jou hiervan tijdelijk vrijstelt.
- 6.4 Als op je nieuwe (woon)adres andere tarieven gelden voor eenzelfde of vergelijkbare dienst dan op je oude (woon)adres, dan gelden vanaf de datum van verhuizing van de dienst de actuele tarieven van dat (woon)adres.
- 6.5 Als Vodafone Thuis geen of niet eenzelfde of vergelijkbare dienst op jouw nieuwe (woon)adres kan leveren, dan kunnen jij en Vodafone Thuis de overeenkomst met ingang van de verhuisdatum opzeggen. Vodafone Thuis kan hiervoor kosten in rekening brengen. Artikel 3.3 tot en met 3.7 zijn van overeenkomstige toepassing.
- 6.6 Als jouw nieuwe (woon)adres binnen het verzorgingsgebied van Vodafone Thuis valt, maar de dienst technisch en/of economisch niet haalbaar is, dan wel als jij de voorkeur geeft aan een ander pakket, dan zal Vodafone Thuis jou een nieuw aanbod doen en ga je een nieuw jaarcontract aan met Vodafone Thuis als je dat aanbod accepteert. Vodafone Thuis zal dan geen kosten in rekening brengen voor de opzegging van de dienst op je oude (woon)adres.

Art. 7 - Wijziging in de overeenkomst door jou

- 7.1 Vodafone Thuis staat het toe dat jij een aantal wijzigingen in de dienst(en), te weten de internetdienst, telefoniedienst en/of televisiedienst, die jij van Vodafone Thuis afneemt, aanbrengt gedurende de looptijd van je overeenkomst, te weten:
 - a. Het aanpassen van je internetdienst door te kiezen voor een andere op jouw adres beschikbare internetsnelheid op hetzelfde netwerk. **Let op!** Het is niet mogelijk om de internetdienst geheel uit te zetten.
 - b. Het aan- en uitzetten van de telefoniedienst, dan wel het aanpassen daarvan.
 - c. Het aan- en uitzetten van je televisiedienst, dan al dan niet aanvullen met het buitenshuis kijken van TV Anywhere en/of TV pakketten
- 7.2 Als je gebruik wenst te maken van de mogelijkheid om de dienst(en) te wijzigen, is dit uitsluitend mogelijk tegen de op dat moment geldende tarieven en tariefstructuren voor die dienst(en). Je betaalt pas voor een dienst als deze actief is.
- 7.3 Een dienst wijzigen kan alleen zoals deze op dat moment wordt aangeboden en indien deze op jouw (woon)adres beschikbaar is.
- 7.4 Door de dienst(en) te wijzigen kan jouw recht op eventuele kortingsregelingen komen te vervallen.
- 7.5 Je kan de dienst(en) direct, toch maximaal één keer per maand wijzigen. De wijziging gaat per direct in, tenzij in deze algemene voorwaarden anders wordt aangegeven.
- 7.6 Let op! Door het aan- of uitzetten van de dienst(en), dan wel het aanpassen daarvan, kunnen mogelijke kortingsregelingen die op jouw overeenkomst van toepassing zijn, mogelijk komen te vervallen.

Artikel 8 - Wijzigingen in de overeenkomst door Vodafone Thuis

- 8.1 Vodafone Thuis kan de overeenkomst, waaronder deze algemene voorwaarden, de tarieven en de tariefstructuur wijzigen. Vodafone Thuis informeert jou ten minste een maand voordat een voorgenomen wijziging in werking treedt over de inhoud van de voorgenomen wijziging.
- 8.2 Als jij een consument bent, dat wil zeggen dat jij niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, mag jij de overeenkomst met Vodafone Thuis kosteloos opzeggen als een wijziging objectief in jouw nadeel strekt. Dit moet jij

- dan doen gedurende ten minste één maand voorafgaande aan het tijdstip waarop de wijziging in werking treedt.
- 8.3 Als de wijziging een verhoging van het overeengekomen tarief betreft binnen drie maanden nadat jij de overeenkomst met Vodafone Thuis bent aangegaan, mag jij de overeenkomst kosteloos onmiddellijk opzeggen.
 - 8.4 Vodafone Thuis mag 1 (één) keer per jaar een inflatiecorrectie toepassen op de tarieven in overeenstemming met de consumentenprijsindex van het CBS. Dit geldt alleen voor overeenkomsten die langer dan drie maanden geleden zijn aangegaan of verlengd. De artikelen 8.1 en 8.2 zijn niet van toepassing op deze wijzigingen.
 - 8.5 Vodafone Thuis mag altijd aan jou toegewezen of toegekende namen, adressen en codes wijzigen. Daaronder vallen onder meer My Vodafone Thuis accountgegevens, klantcodes, gebruikersnamen, toegangscodes, IP-adressen, e-mailadressen en homepages. De artikelen 8.1 en 8.2 zijn niet van toepassing op deze wijzigingen.
 - 8.6 Jij mag de overeenkomst niet opzeggen in geval van technische wijzigingen in de aansluiting:
 - a. waartoe Vodafone Thuis door de overheid is genoodzaakt; of
 - b. die door Vodafone Thuis op jouw verzoek zijn aangebracht.
 - 8.7 Als jijzelf, op eigen initiatief, technische wijzigingen in de aansluiting aanbrengt, kan Vodafone Thuis:
 - a. redelijke kosten in rekening brengen; en/of
 - b. de overeenkomst met jou opzeggen als zij de dienst hierdoor niet meer kan leveren.

Artikel 9 - Storingen en onderhoud

- 9.1 Vodafone Thuis en/of haar toeleveranciers mogen de aan jou geleverde dienst(en) tijdelijk buiten gebruik stellen of het gebruik beperken, bijvoorbeeld voor onderhoud. Vodafone Thuis stelt jou hiervan zo tijdig mogelijk op de hoogte.
- 9.2 Vodafone Thuis wil je graag ongestoord gebruik laten maken van haar diensten, maar kan niet garanderen dat de dienst altijd vrij van storingen is. Als een storing optreedt in de aan jou geleverde dienst, geef jij dit zo spoedig mogelijk aan Vodafone Thuis door. Jij geeft Vodafone Thuis een duidelijke omschrijving van de storing, de gebruikte zaken, hard- en software en de gevolgen die jij van de storing ondervindt.
- 9.3 Nadat jij de storing aan Vodafone Thuis hebt doorgegeven, onderzoekt en/of verhelpt Vodafone Thuis de storing zo spoedig mogelijk en/of treft zij een alternatieve voorziening.

De kosten daarvoor komen in ieder geval voor jouw rekening als de storing een gevolg is van:

 - a. jouw tekortschieten;
 - b. oneigenlijk gebruik van de geleverde dienst en/of beschikbaar gestelde producten door jou; of
 - c. niet goed functionerende of storende hard- of software en/of apparatuur van jou, of beschikbaar gesteld aan jou voor het rechtstreeks of indirect aansluiten op (onderdelen van) het communicatienetwerk, ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van signalen (randapparatuur).
- 9.4 Als de storing een gevolg is van één of meer van de in artikel 9.3 genoemde situaties en zich uitstrekt tot:
 - a. aan derden ter beschikking gestelde aansluitpunten;
 - b. andere dienstverlening door Vodafone Thuis; of
 - c. door Vodafone Thuis ingeschakelde derden,dan mag Vodafone Thuis ook de daardoor veroorzaakte kosten en schade bij jou in rekening brengen. Vodafone Thuis mag dit niet, als deze kosten en schade in redelijkheid niet aan jou kunnen worden toegerekend.
- 9.5 Jij kunt eventuele schade als gevolg van onderhoud en/of storingen niet op Vodafone Thuis en/of haar toeleveranciers verhalen. Vodafone Thuis kent in het geval van een storing geen algemene compensatieregeling.

Artikel 10 - De betaling

- 10.1 Als Vodafone Thuis producten, welke jij nodig hebt voor het afnemen van de door Vodafone Thuis geleverde dienst, aan jou verkoopt, behoudt Vodafone Thuis het eigendom van die producten totdat jij de producten volledig hebt betaald. De door jou aan Vodafone Thuis verschuldigde abonnementskosten en andere kosten voor de door Vodafone Thuis aan jou geleverde dienst(en) worden maandelijks vooraf geïncasseerd via automatische incasso. Gebruikskosten worden achteraf in rekening gebracht. Jij geeft Vodafone Thuis daartoe een machtiging en staat in voor een toereikend saldo op de voor automatische incasso bestemde bankrekening.
- 10.2 Jij ontvangt standaard een online rekening, welke op My Vodafone Thuis op vodafone.nl beschikbaar wordt gesteld.
- 10.3 Jij bent in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De betalingstermijn staat op de rekening aangegeven. Is dit niet het geval, dan is de betalingstermijn zeven dagen na de factuurdatum.
- 10.4 Vodafone Thuis stuurt jou na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering. Als jij na het verstrijken van de in de betalingsherinnering gestelde termijn niet hebt betaald, mag Vodafone Thuis wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen. Deze rente en kosten worden in rekening

gebracht vanaf het verstrijken van de betalingsdatum en zijn conform de Wet Incassokosten.

- 10.5 Als jij bezwaren hebt tegen de hoogte van de door Vodafone Thuis in rekening gebrachte en/of afgeschreven bedragen, stel jij Vodafone Thuis hiervan binnen dertig dagen na de factuurdatum op de hoogte. Zie vodafone.nl/ klantenservice voor de juiste contactgegevens voor dit onderwerp. Na het verstrijken van deze dertig dagen wordt jij geacht akkoord te zijn gegaan met het bedrag.
- 10.6 Vodafone Thuis kan de kosten van onderzoek naar jouw bezwaren bij jou in rekening brengen als jij herhaaldelijk ten onrechte bezwaar hebt gemaakt tegen in rekening gebrachte en/of afgeschreven bedragen.
- 10.7 Als Vodafone Thuis redelijke gronden heeft om te twifelen aan, of informatie heeft over, geringe kredietwaardigheid of slecht betalingsgedrag van jou tegenover Vodafone Thuis of derden, mag Vodafone Thuis:
- a. zich hierover laten informeren door derden, zoals door de Stichting Preventel (preventel.nl);
 - b. Vodafone Thuis kan genoodzaakt zijn betalingsachterstanden aan derden, zoals Stichting Preventel, te melden.
- 10.8 Vodafone Thuis kan van jou verlangen binnen een door Vodafone Thuis bepaalde termijn voldoende zekerheid te stellen, als:
- a. jouw betaalverleden;
 - b. een tijdelijke bovengemiddeld hoog verbruik van jou; en/of
 - c. een ongewoon gebruik van de geleverde dienst door jou daartoe aanleiding geeft.
- 10.9 Jij zal (naar keuze van en binnen een door Vodafone Thuis te bepalen termijn) de verlangde zekerheid stellen door:
- a. de verschuldigde bedragen op verzoek van Vodafone Thuis op een door Vodafone Thuis aangegeven wijze te voldoen;
 - b. een voorschot of borgsom te betalen; en/of
 - c. het (doen) stellen van andere zekerheid.
- Vodafone Thuis kan jou tot een dergelijke zekerheidsstelling verplichten voor een periode van maximaal zes maanden. Vodafone Thuis kan jou daarmee gemoeide kosten in rekening brengen. Als zich gedurende een periode van zes aaneengesloten maanden geen betalingsproblemen hebben voorgedaan, kan jij Vodafone Thuis schriftelijk of elektronisch verzoeken voorschotbetalingen en borgsommen terug te vorderen en zekerheden te laten vervallen.

Artikel 11 - Gebruik van de dienst

- 11.1 Jij staat ervoor in dat jij de door Vodafone Thuis op basis van de overeenkomst aan jou geleverde dienst(en) en aan jou beschikbaar gestelde producten zal gebruiken:
- a. op normale, redelijke en zorgvuldige wijze. Zo is het bijvoorbeeld niet toegestaan de aansluiting continue of bijna continue in gebruik te hebben, door langdurig openstaande verbindingen (zoals gebruik als telefooncentrale of als babyfoon);
 - b. in overeenstemming met de overeenkomst. Zo mag de dienst bijvoorbeeld niet gebruikt worden om te 'spammen', anderen lastig te vallen of overlast te veroorzaken;
 - c. op jouw (woon)adres;
 - d. in overeenstemming met de doelstelling van de desbetreffende dienst(en); en
 - e. uitsluitend met gebruikmaking van door Vodafone Thuis als geschikt geachte randapparatuur en bekabeling.
- 11.2 Jij zal Vodafone Thuis alle informatie geven en medewerking verlenen die nodig is voor het leveren van de dienst(en).
- 11.3 Jij zal bij gebruik van de geleverde dienst(en) in ieder geval niet:
- a. de dienst(en) of netwerkaansluitingen, of daarop aangebrachte aanduidingen, waaronder mede begrepen typenummers, serienummers, logo's en/of andere markeringsmiddelen, wijzigen, verplaatsen of verwijderen;
 - b. misbruik maken van toegewezen toegangscode's of deze aan derden verstrekken;
 - c. de uitvoering van de dienst(en) hinderen of verstoren;
 - d. schade toebrengen aan Vodafone Thuis of derden; of
 - e. handelen in strijd met toepasselijke wet- en regelgeving, onder andere door wet- of regelgeving betreffende im- en export te overtreden, inbreuk te maken op intellectuele eigendomsrechten van derden of strafbare feiten te plegen.
- 11.4 Jij bent zelf verantwoordelijk voor alles wat jij op de netwerkaansluitingen aansluit.
- 11.5 Als Vodafone Thuis redelijkerwijs daartoe gehouden is, mag zij informatie verwijderen, toegang tot informatie onmogelijk maken en/of levering van de dienst(en) aan jou staken.
- 11.6 Jij zal alle voorschriften of aanwijzingen van Vodafone Thuis opvolgen en de eventuele daaraan verbonden financiële gevolgen aanvaarden als het elektronisch communicatieverkeer nadelig wordt beïnvloed door jouw

- gebruik van de door Vodafone Thuis aan jou geleverde dienst(en) en/of beschikbaar gestelde producten.
- 11.7 Vodafone Thuis kan de dienst(en) meteen (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen als de in artikel 11.6 genoemde situatie zich voordoet en dit naar het oordeel van Vodafone Thuis noodzakelijk is.
- 11.8 Jij zal Vodafone Thuis onmiddellijk op de hoogte stellen als jij toegewezen toegangscode of pincodes mist, verliest of wanneer deze van jou zijn gestolen. Jij doet dat schriftelijk, elektronisch of telefonisch.
- 11.9 Vodafone Thuis is en blijft eigenaar van door haar aan jou toegewezen of toegekende namen, adressen en codes, waaronder My Vodafone Thuis accountgegevens, klantcodes, gebruikersnamen, toegangscode, IP-adressen en e-mailadressen. Jij krijgt alleen het recht tot gebruik daarvan voor de duur van de overeenkomst tussen jou en Vodafone Thuis.
- 11.10 De eigenschappen van de door Vodafone Thuis geleverde diensten worden beïnvloed door verschillende factoren zoals apparatuur en betonnen muren. Vodafone Thuis staat daarom niet in voor de snelheid, beschikbaarheid, capaciteit of andere eigenschappen met betrekking tot de door haar geleverde diensten. Down- en uploadsnelheden die Vodafone Thuis communiceert met betrekking tot de door haar geleverde internetdienst zijn slechts maximumsnelheden. Vodafone Thuis staat er niet voor in dat haar diensten altijd vrij van storingen zijn.
- 11.11 Vodafone Thuis houdt het netwerk 24 uur per dag in de gaten en kan daardoor in een vroeg stadium bedreigingen of aanvallen signaleren en snel actie ondernemen. Daarnaast wordt het hele netwerk structureel gescand op virussen, malware en inbraakpogingen. Het beheren en beveiligen van waardevolle gegevens is bij Vodafone Thuis gebaseerd op de internationaal erkende beveiligingsnorm ISO 27001. Geregeld laat Vodafone Thuis deze beveiligingsprocessen door een onafhankelijke partij controleren. Daarnaast neemt Vodafone Thuis actief deel in verschillende overlegstructuren rondom het verbeteren van digitale veiligheid.
- 11.12 Vodafone Thuis kan aan jou redelijke beperkingen stellen met betrekking tot gebruik van de door haar geleverde dienst(en), waaronder transmissie-snelheden en hoeveelheden dataverkeer. Meer informatie over deze beperkingen kan jij vinden in de fair use policy, zoals vermeld op vodafone.nl
- 11.13 Om het Vodafone Thuis netwerk goed te laten werken, past Vodafone Thuis netwerk management technieken toe, kijk in de Bijlage bij Algemene Voorwaarden Vodafone Thuis om te zien wat dit betekent.

Artikel 12 - Niet-nakoming van de overeenkomst

- 12.1 Als jij of Vodafone Thuis een verplichting uit de overeenkomst, waaronder deze algemene voorwaarden, niet nakomt, dan mag de wederpartij de nakoming van de daartegenover staande verplichting uitstellen (opschorten). Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting alleen toegestaan voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
- 12.2 Vodafone Thuis kan de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden en/of haar dienst(en) staken en/of opschorten als:
- jij de overeenkomst onder valse voorwendselen bent aangegaan of hebt nagelaten juiste gegevens of wijzigingen daarvan door te geven aan Vodafone Thuis met het oogmerk te frauderen;
 - Vodafone Thuis aannemelijk kan maken dat jij handelt in strijd met toepasselijke wet- of regelgeving, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt;
 - Vodafone Thuis aannemelijk kan maken dat jij schade toebrengt aan een ander, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt;
 - Vodafone Thuis aannemelijk kan maken dat jij niet aan de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen voldoet of zal voldoen, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt;
 - jij de door jou verschuldigde bedragen niet tijdig en in overeenstemming met artikel 10 betaalt;
 - niet overeenkomstig artikel 10.8 voldoende zekerheid stelt binnen de door Vodafone Thuis bepaalde termijn;
 - jij aangifte doet tot faillietverklaring, failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, verzoekt om schuldsanering of onder curatele wordt gesteld. Dit is niet het geval als de curator of bewindvoerder kiest voor voortzetting van de overeenkomst en daarbij onverwijld voldoende zekerheid wordt gesteld overeenkomstig artikel 10.8. Als dit zich voordoet stel jij Vodafone Thuis hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. Vodafone Thuis mag in geval van heraanluiting heraanluitkosten bij jou in rekening brengen en wachten met heraanluiten tot jij deze kosten hebt betaald. Dit alles geldt voor iedere reden tot afsluiting die in de overeenkomst wordt genoemd. Jij blijft verplicht tot betaling van periodiek verschuldigde bedragen gedurende de periode waarin Vodafone Thuis de door haar aan jou geleverde dienst(en) staakt of opschort; of
 - Vodafone Thuis aannemelijk kan maken dat er sprake is van excessief gebruik of (een redelijk vermoeden van) misbruik.

- 12.3 In afwijking van artikel 12.1 en 12.2 kan Vodafone Thuis haar verplichtingen tegenover jou niet opschorten, staken of de overeenkomst ontbinden, als de niet nakoming door jou erin bestaat dat jij het deel van een factuur niet betaalt waartegen jij in overeenstemming met artikel 10.5 bezwaar hebt gemaakt.
- 12.4 Vodafone Thuis kan jou eventueel kosten in rekening brengen als Vodafone Thuis jouw aansluiting (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk ontbindt en/of haar diensten staakt en/of opschort, de handelingskosten hiervoor bedragen €25.
- 12.5 Jij mag de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, als Vodafone Thuis een verplichting uit die overeenkomst, waaronder deze algemene voorwaarden, niet nakomt. Ontbinding is niet toegestaan wanneer de tekortkoming van Vodafone Thuis gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt. Voordat jij de overeenkomst ontbindt, stel jij Vodafone Thuis eerst schriftelijk of elektronisch in gebreke.
Zie vodafone.nl/klantenservice voor de juiste contactgegevens. Jij geeft Vodafone Thuis een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen.
- 12.6 Tenzij jij en Vodafone Thuis uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, zijn de door Vodafone Thuis opgegeven termijnen streeftermijnen en nooit fatale termijnen.

Artikel 13 - Overmacht

- 13.1 In geval van overmacht, vervalt de verplichting van Vodafone Thuis om de overeenkomst na te komen. Vodafone Thuis is dan geen schadevergoeding verschuldigd. Als Vodafone Thuis er voor kiest haar verplichting tot nakoming van de overeenkomst op te schorten, geldt deze opschorting voor de duur van de overmacht.
- 13.2 Gevallen van overmacht zijn onder andere:
- tekortkomingen in de nakoming door Vodafone Thuis als gevolg van uitval van stroomvoorziening aan haar zijde of aan de zijde van haar toeleverancier;
 - tekortkomingen door toeleveranciers van Vodafone Thuis, het netwerk of de content van een derde;
 - technische redenen die aansluiting, levering of gebruik op de dienst(en) beletten; en
 - Vodafone Thuis om wat voor reden dan ook geen toegang meer heeft tot het netwerk van een derde of tot de verbinding die loopt vanaf de laatste verdeelkast van Vodafone Thuis tot aan jouw (woon)adres (local loop).
- In geval van overmacht spant Vodafone Thuis zich in om de overeenkomst op een andere wijze na te komen. Jij zal daartoe alle aanwijzingen van Vodafone Thuis opvolgen.
- 13.3 Vodafone Thuis kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden, als er langer dan 30 dagen sprake is van overmacht.

Artikel 14 - Aansprakelijkheid van Vodafone Thuis

- 14.1 Vodafone Thuis is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst uitsluitend aansprakelijk voor zover bepaald in de wet of in de overeenkomst. De hierna in artikel 14.2 genoemde beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Vodafone Thuis. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 14.2 De aansprakelijkheid van Vodafone Thuis is beperkt tot directe schade ontstaan door een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatig handelen/nalaten van Vodafone Thuis. Vodafone Thuis is niet aansprakelijk voor indirecte schade en gevolgschade. De volgende maximale vergoedingen gelden:
- per gebeurtenis maximaal tweemaal het door jou aan Vodafone Thuis verschuldigde jaarabonnement voor de desbetreffende aan jou geleverde dienst(en);
 - per jaar maximaal viermaal het door jou aan Vodafone Thuis verschuldigde jaarabonnement voor de desbetreffende aan jou geleverde dienst(en);
 - per gebeurtenis maximaal één miljoen Euro bij schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel;
 - per gebeurtenis maximaal vierhonderdvijftig-duizend Euro en per jaar maximaal twee miljoen Euro bij schade ten gevolge van beschadiging van jouw zaken.
- 14.3 Voor schadevergoeding geldt een drempelbedrag van €10. Wanneer de aan jou te vergoeden schade meer bedraagt dan €10, wordt de gehele schade (inclusief het drempelbedrag) vergoed.
- 14.4 Vodafone Thuis is voor het verrichten van informatie-diensten niet verder aansprakelijk dan voor zover dat uit de wet volgt (artikel 6:196c Burgerlijk Wetboek).
- 14.5 Vodafone Thuis is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:
- het missen van gegevens omdat de door Vodafone Thuis geleverde dienst niet door jou is ontvangen; of
 - gegevens die via het netwerk zijn getransporteerd.
- 14.6 Vodafone Thuis bedingt alle wettelijke en contractuele verweermiddelen, waaronder de

aansprakelijkheidsbeperkingen en –uitsluitingen in de overeenkomst mede ten behoeve van haar toeleveranciers, onderaannemers en degenen voor wie Vodafone Thuis (kwalitatief) aansprakelijk is.

Artikel 15 - Jouw aansprakelijkheid

- 15.1 Jij bent in geval van een toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatig handelen/nalaten tegenover Vodafone Thuis aansprakelijk voor schade voor zover de wet dat bepaalt.
- 15.2 Onder schade als bedoeld in artikel 15.1 valt eveneens schade als gevolg van:
- a. een defect;
 - b. het verlies; of
 - c. een beschadiging
- van door Vodafone Thuis aan jou ter beschikking gestelde producten welke jij nodig hebt voor het afnemen van de dienst(en).
- 15.3 Jij vrijwaart Vodafone Thuis tegen en stelt Vodafone Thuis schadeloos voor aanspraken van derden. Jij doet dit onder andere voor aanspraken voor inbreuk op intellectuele eigendomsrechten en voor die op vergoeding van schade. Dit geldt voor zover deze aanspraken zijn gegrond op het gebruik dat van de dienst(en) is gemaakt en/of het de inhoud van de verzonden gegevens betreft. Daaronder valt handelen of nalaten in strijd met de artikelen 11.1, 11.3 en 16.1.

Artikel 16 - Intellectuele Eigendomsrechten

- 16.1 Jij mag zonder toestemming van de rechthebbende geen:
- a. merken, logo's en/of informatie op aan jou door Vodafone Thuis ter beschikking gestelde producten en/of informatie verwijderen, wijzigen, openbaar maken, verveelvoudigen, verspreiden of anderszins aan derden ter beschikking stellen; en/of
 - b. aanduidingen over Vodafone Thuis en/of haar toeleveranciers, het makerschap, de rechten, de rechthebbende, de herkomst of het vertrouwelijk karakter verwijderen van of wijzigen op aan jou door Vodafone Thuis ter beschikking gestelde producten en/of informatie.
- 16.2 Jij verkrijgt voor het gebruik van door Vodafone Thuis ter beschikking gestelde software en handleidingen een recht dat
- a. niet-exclusief;
 - b. niet-overdraagbaar; en
 - c. niet voor sublicentie vatbaar is.
- 16.3 Dit recht geldt tijdens de duur van de overeenkomst en alleen voor het normale gebruik van de door Vodafone Thuis geleverde dienst(en).
- 16.4 Als bij de dienst(en) software van een derde wordt verstrekt, sluit jij door gebruik te maken van die software met de betreffende derde een licentieovereenkomst.

Artikel 17 - Persoonsgegevens

- 17.1 Jij voorziet – op verzoek - Vodafone Thuis van jouw correcte persoonlijke gegevens (dit kunnen zijn: e-mail- en postadres, rekeningnummer en telefoonnummer). Jij stelt Vodafone Thuis tijdig op de hoogte van wijzigingen van de verstrekte gegevens op My Vodafone Thuis.
- 17.2 Vodafone Thuis verwerkt persoons-, verkeers- en locatiegegevens in het kader van de uitvoering van de overeenkomst. Dit doet Vodafone Thuis in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving. Vodafone Thuis verwerkt persoonsgegevens onder andere voor:
- a. marktonderzoek;
 - b. het verstrekken van productinformatie;
 - c. verkoopactiviteiten met betrekking tot de diensten en andere diensten van Vodafone Thuis; en/of
 - d. verkoopactiviteiten met betrekking tot diensten van derden die verband houden met de diensten.
- Een nadere omschrijving van de wijze en doeleinden van verwerking kan jij vinden in het privacy statement. Zie Vodafone.nl voor de meest recente versie van het privacy statement.
- 17.3 Vodafone Thuis kan jouw persoonsgegevens op verzoek van een derde doorgeven aan deze derde. Dit kan Vodafone Thuis doen:
- a. voor zover nodig om een derde in staat te stellen de kredietwaardigheid van jou te beoordelen;
 - b. als zij op basis van een door haar uitgevoerd onderzoek redelijkerwijs vermoedt dat jij hinderlijke of kwaadwillige communicatie hebt gericht tegen deze derde;
 - c. als zij op basis van een door haar uitgevoerd onderzoek redelijkerwijs vermoedt dat jij inbreuk hebt gemaakt op

- rechten van deze derde, waaronder intellectuele eigendomsrechten van de derde;
- d. als zij hiertoe op grond van wet- of regelgeving redelijkerwijs verplicht meent te zijn; en/of
- e. als zij gebruik maakt van een dienst van die derde, voor zover nodig voor de verrichting van de dienst.

17.4 Jij hebt een wettelijk inzage-, correctie- en verzetsrecht met betrekking tot de verwerking van jouw persoonsgegevens.

Artikel 18 - Klachten

18.1 Jij meldt klachten over de uitvoering van de overeenkomst schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven bij Vodafone Thuis. Jij doet dit in elk geval binnen dertig dagen nadat jij de gebrekkige uitvoering van de door Vodafone Thuis of een door haar ingeschakelde derde aan jou geleverde dienst hebt ontdekt. Zie vodafone.nl/klantenservice voor de juiste contactgegevens. Vodafone Thuis zal passend en tijdig reageren op jouw klachten. Niet tijdig melden van de klachten kan tot gevolg hebben dat jij jouw rechten met betrekking tot de klachten verliest.

Artikel 19 - Overdracht

19.1 Jij mag niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Vodafone Thuis:

- a. de overeenkomst of de daaruit voortvloeiende rechten en/of verplichtingen overdragen aan of bezwaren ten gunste van een derde;
- b. de rechten die voortvloeien uit deze overeenkomst aan een derde verhuren, verkopen of op een andere wijze aan een derde ter beschikking stellen; of
- c. de verplichtingen die voortvloeien uit deze overeenkomst door een derde laten verrichten.

19.2 Als een derde of derden toch gebruikmaken van de door Vodafone Thuis aan jou geleverde dienst(en), zijn alle daarmee verband houdende kosten voor jouw rekening. Dit geldt ook als de derde zonder jouw toestemming van deze dienst(en) gebruikmaakt.

19.3 Vodafone Thuis kan de rechten en verplichtingen die voor haar voortvloeien uit de overeenkomst door een derde laten uitoefenen respectievelijk verrichten.

19.4 Vodafone Thuis mag de overeenkomst of de voor Vodafone Thuis daaruit voortvloeiende verplichtingen aan een derde overdragen in verband met de overdracht van een onderneming waartoe zowel die verplichtingen als daartegenover bedongen rechten behoren. Als er geen sprake is van zo'n overgang, is Vodafone Thuis tegenover jou aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen door de derde.

Artikel 20 - Rechtskeuze

20.1 Op de overeenkomst, waar deze algemene voorwaarden deel van uitmaken, is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 21 - Geschillenregeling

21.1 Als jij klachten of geschillen hebt over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst moet je je eerst tot Vodafone Thuis wenden. Klachten of geschillen kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op door Vodafone Thuis aan jou geleverde diensten of beschikbaar gestelde producten.

21.2 Vodafone Thuis zal proberen klachten binnen 30 dagen inhoudelijk te beantwoorden. Mocht Vodafone Thuis deze termijn niet kunnen halen, dan zal Vodafone Thuis jou meedelen wanneer Vodafone Thuis de klachten wel inhoudelijk zal hebben beantwoord.

21.3 Wanneer klachten of geschillen niet door de inhoudelijke reactie van Vodafone Thuis in onderling overleg kunnen worden opgelost, kan jij of Vodafone Thuis de geschillen aan de bevoegde rechter voorleggen.

21.4 Als jouw klachten of geschillen zien op de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot de door Vodafone Thuis geleverde telefoniedienst, kan jij, als jij een consument bent, er ook voor kiezen deze geschillen voor te leggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie in plaats van aan de bevoegde rechter. Zie degeschillencommissie.nl voor informatie over het aanhangig maken van geschillen bij deze geschillencommissie.

21.5 Jij of Vodafone Thuis kan het geschil voorleggen aan deze geschillencommissie binnen 30 dagen:

- a. na ontvangst van de inhoudelijke reactie van Vodafone Thuis; of
- b. na het verstrijken van de datum waarop volgens het in artikel 21.2 bepaalde had moeten worden gereageerd.

21.6 Als jij als consument een geschil aanhangig maakt bij deze Geschillencommissie, is Vodafone Thuis aan deze keuze gebonden. Wanneer Vodafone Thuis een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, krijg jij vijf weken de tijd om schriftelijk aan te geven of jij daarmee akkoord gaat. Vodafone Thuis meldt jou daarbij schriftelijk dat Vodafone Thuis na deze vijf weken kan besluiten het geschil aan de rechter voor te leggen, als jij niet akkoord gaat.

- 21.7 De Geschillencommissie handelt bij het vaststellen van zijn bevoegdheid en de behandeling van geschillen in overeenstemming met zijn reglement. De Geschillencommissie geeft bindend advies. Het reglement wordt op verzoek aan jou toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 21.8 Als een partij het niet eens is met de uitspraak van de Geschillencommissie, kan hij de uitspraak van de Geschillencommissie voorleggen aan de bevoegde rechter. Dit moet binnen twee maanden na het verzenden van de uitspraak door de Geschillencommissie gebeuren.

Artikel 22 - Wijzigingen op de dienst bij of krachtens de wet

- 22.1 Vodafone Thuis en/of haar toeleveranciers mogen de overeenkomst en/of de dienstverlening veranderen, wanneer zij hiertoe verplicht zijn naar aanleiding van een:
- a. bij of krachtens wettelijke regeling vastgestelde maatregel;
 - b. relevante rechtelijke uitspraak;
 - c. besluit, beschikking of andersoortige beslissing van een toezichthouder.
- Jij hebt in dat geval niet de opzegmogelijkheid van artikel 8.

Artikel 23 - Koop op afstand of buiten de verkooppriimte

- 23.1 Als jij de overeenkomst met Vodafone Thuis via de website of de telefoon hebt afgesloten (of door middel van een andere techniek voor communicatie op afstand), of buiten een verkooppriimte hebt gesloten zoals bijvoorbeeld aan de deur, mag je de overeenkomst binnen 14 kalenderdagen nadat de overeenkomst tot stand is gekomen zonder opgave van redenen kosteloos ontbinden. Deze ontbinding kan je telefonisch doorgeven bij de afdeling Klantenservice of op dezelfde manier als dat jij je contract bent aangegaan. Heb je al producten van Vodafone Thuis ontvangen, dan moet je deze binnen 14 dagen terugsturen nadat jij hebt aangegeven de overeenkomst te willen ontbinden. Let op, ga je een dienst al gebruiken terwijl de 14 kalenderdagen nog niet zijn verstreken en je maakt alsnog gebruik van je ontbindingsrecht, dan kan Vodafone Thuis je eventuele gebruikskosten in rekening brengen. Ook komen de verzendkosten in geval je een product aan Vodafone Thuis retourneert voor jouw rekening. De producten moeten onbeschadigd en compleet weer door ons worden ontvangen. Is dat niet het geval, kunnen we daar eventueel kosten voor in rekening brengen. Is op jouw verzoek al begonnen met de aanleg en zijn er installatiekosten gemaakt, kan Vodafone Thuis in dat geval ook die kosten bij je in rekening brengen.

Hoofdstuk 2: Aanvullende Voorwaarden

A. Bellen

Als de door Vodafone Thuis aan jou geleverde dienst tevens betrekking heeft op vaste telefonie, gelden voor deze telefoniedienst, in aanvulling op de voorwaarden opgenomen in Hoofdstuk 1, de voorwaarden opgenomen in dit Hoofdstuk 2 onder A.

Artikel 24 - Algemene bepalingen

- 24.1 Jij kan de door Vodafone Thuis geleverde telefoniedienst alleen afnemen samen met de door Vodafone Thuis geleverde internetdienst. De telefoniedienst maakt gebruik van dezelfde bandbreedte als de internetdienst. De beschikbaarheid en kwaliteit van het telefoongesprek kunnen beïnvloed worden door hetgeen met de internetdienst wordt gedaan en omgekeerd.
- 24.2 Met je Vodafone Thuis nummer kun je alarmnummers zoals 112 bellen. Als je contact opneemt met 112 kan Vodafone Thuis verplicht zijn je locatie of postcodegebied mee te sturen.

Artikel 25 - Betaling

- 25.1 In aanvulling op artikel 10 geef jij Vodafone Thuis een machtiging om de kosten voor jouw gebruik van de telefoondienst, welke bovenop jouw abonnementskosten komen, via automatische incasso te innen.
- 25.2 In afwijking van artikel 10.1, factureert Vodafone Thuis de kosten voor jouw gebruik van de telefoondienst, welke bovenop jouw abonnementskosten komen, maandelijks achteraf.
- 25.3 Vodafone Thuis behoudt zich het recht voor je telefoondienst voor het resterende deel van de maand af te sluiten bij overschrijding van de grens van €200 aan gebruikskosten voor je telefoondienst.

Artikel 26 - Telefoonnummer

- 26.1 Voor het gebruik van de door Vodafone Thuis geleverde telefoniedienst geeft Vodafone Thuis aan jou een (of meerdere) telefoonnummer(s) in gebruik. Jouw gebruiksrecht is niet overdraagbaar en eindigt wanneer de overeenkomst eindigt, of als tijdig een verzoek om nummerbehoud overeenkomstig artikel 26.6 is geaccepteerd.
- 26.2 Het telefoonnummer dat Vodafone Thuis aan jou ter beschikking stelt is een geografisch nummer, waarvan het netnummer is gekoppeld aan jouw woonplaats. De telefoniedienst is uitsluitend bestemd voor gebruik op jouw (woon)adres en het is niet toegestaan gebruik te maken van de telefoniedienst op een ander (woon)adres.
- 26.3 Vodafone Thuis heeft het recht het aan jou toegewezen telefoonnummer te wijzigen:
- a. als jij niet langer voldoet aan de voorwaarden voor gebruik van het nummer (bijvoorbeeld omdat jij verhuist naar een (woon)adres in een ander netnummergebied);
 - b. als dat noodzakelijk is voor het functioneren van een of meer van de door Vodafone Thuis geleverde diensten of het netwerk van Vodafone Thuis; of
 - c. als Vodafone Thuis daartoe verplicht is op grond van toepasselijke wet- of regelgeving of een uitspraak van een rechter of toezichthouder.
- 26.4 Als jij in jouw aanvraag aangeeft de telefoniedienst te willen afnemen met gebruikmaking van een geografisch nummer dat jij al in gebruik hebt bij een andere telefonie-aanbieder, zal Vodafone Thuis indien technisch mogelijk haar medewerking verlenen aan de portering van het nummer naar Vodafone Thuis. Vodafone Thuis zal dit alleen doen als het (woon)adres waarop jij de telefoniedienst wil afnemen zich bevindt binnen het netnummergebied van het desbetreffende telefoonnummer.
- 26.5 Vodafone Thuis streeft ernaar de overgang van het telefoonnummer af te ronden binnen tien werkdagen vanaf het moment dat de internetdienst wordt geleverd op jouw (woon)adres of, als jij jouw verzoek tot nummerbehoud doet meer dan tien dagen voor de afloop van de overeenkomst met jouw huidige telefonie-aanbieder, uiterlijk op de eerste werkdag na afloop van de overeenkomst van jou bij jouw huidige telefonie-aanbieder. In afwachting van de overgang van het nummer kan Vodafone Thuis jou tijdelijk een ander telefoonnummer in gebruik geven.
- 26.6 Als jij bij beëindiging van de overeenkomst met Vodafone Thuis schriftelijk aan Vodafone Thuis meedeelt dat jij het aan jou in gebruik gegeven telefoonnummer wil gaan gebruiken bij een bepaalde andere telefonie-aanbieder, zal Vodafone Thuis indien technisch mogelijk er aan meewerken dat het nummer wordt overgedragen aan jouw nieuwe aanbieder. Jij dient jouw verzoek daartoe uiterlijk op de laatste dag van de overeenkomst aan Vodafone Thuis mee te delen. Vodafone Thuis verleent haar medewerking opdat de overgang van het telefoonnummer wordt gerealiseerd binnen tien dagen of, als jij jouw verzoek doet meer dan tien dagen voor het einde van de overeenkomst, uiterlijk op de eerste werkdag na afloop van de overeenkomst. De verantwoordelijkheid van Vodafone Thuis op grond van deze bepaling reikt niet verder dan waartoe de wet haar verplicht, of de laatste stand van techniek mogelijk maakt.
- 26.7 Het functioneren van de telefoniedienst is technisch afhankelijk van ongestoorde werking van de internetdienst en van de beschikbaarheid van elektriciteit op jouw locatie en op het netwerk. Jij begrijpt en aanvaardt dat jij niet kan bellen als de elektriciteit is uitgevallen, ook niet naar het alarmnummer 112. Vodafone Thuis is niet aansprakelijk voor enige daaruit voortvloeiende schade, ongeacht de rechtsgrond waarop aansprakelijkheid is gebaseerd.
- 26.8 Vodafone Thuis staat er niet voor in dat elk telefoonnummer aankiesbaar is middels de door haar geleverde telefoniedienst. Zij mag op haar website telefoonnummers of nummerreeksen publiceren die niet bereikbaar zijn met de telefoniedienst. Vodafone Thuis kan die lijst bovendien eenzijdig en zonder vooraanmelding wijzigen. De artikelen 8.1 en 8.2 van deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op een dergelijke wijziging, voor zover die niet leidt tot een significante beperking van de aankiesbaarheid van geografische nummers of mobiele (06) nummers.

B. TV

Als de door Vodafone Thuis aan jou geleverde dienst tevens betrekking heeft op televisie, gelden voor deze televisiedienst, in aanvulling op de voorwaarden opgenomen in Hoofdstuk 1, de voorwaarden opgenomen in Hoofdstuk 2 onder B.

Artikel 27 - Algemene bepalingen

- 27.1 Jij kan de door Vodafone Thuis geleverde televisiedienst alleen afnemen samen met de door Vodafone Thuis geleverde internetdienst.
- 27.2 In afwijking van hetgeen geldt voor de internetdienst en de telefoniedienst, mag de door Vodafone Thuis geleverde televisiedienst niet gebruikt worden voor zakelijke doeleinden.
- 27.3 De door Vodafone Thuis aangeboden televisiedienst maakt gebruik van dezelfde bandbreedte als de internetdienst.

De beschikbaarheid en kwaliteit van de televisiedienst kan beïnvloed worden door hetgeen met de internetdienst wordt gedaan en omgekeerd.

- 27.4 De door Vodafone Thuis geleverde televisiedienst bestaat standaard uit:
- een pakket van programmakanalen, waarin in ieder geval zijn opgenomen de hoofzenders van de Nederlandse publieke omroep als ook de zes meest bekeken Nederlandstalige commerciële zenders; en
 - interactieve diensten (waaronder Video On Demand) waarbij jij via een Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder content kan bestellen en ontvangen.
- Daarnaast levert Vodafone Thuis tegen een aanvullende vergoeding een aantal extra programmakanalen.
- 27.5 Vodafone Thuis staat niet in voor de beschikbaarheid en volledigheid van programmeergevens.

Artikel 28 - Aansluiting

- 28.1 Voor het plaatsen van kabels en ander materiaal tussen het modem en de door Vodafone Thuis aan jou beschikbaar gestelde Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder ben jij zelf verantwoordelijk.

Artikel 29 - Betaling

- 29.1 In aanvulling op artikel 10 geef jij Vodafone Thuis een machtiging om de verschuldigde kosten voor het bekijken van content via Video On Demand en andere interactieve pay per view diensten via automatische incasso te innen.
- 29.2 In afwijking van artikel 10.1, factureert Vodafone Thuis de kosten voor de bestelde content, aangeboden en geleverd via Video On Demand en andere interactieve pay per view diensten, maandelijks achteraf.

Artikel 30 - Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder

- 30.1 Voor het afnemen van de door Vodafone Thuis geleverde televisiedienst heb jij, naast het bepaalde in artikel 5, een Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder nodig. Dit is een elektronisch apparaat dat over het netwerk doorgegeven signalen decodeert. Vodafone Thuis geeft jou één (1) Interactieve TV Box voor je eerste TV kosteloos in bruikleen of tegen betaling een Interactieve TV Box met harddiskrecorder. Deze blijft eigendom van Vodafone Thuis.
- 30.2 Jij kan tegen vergoeding een extra Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder van Vodafone Thuis huren. Een extra Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder wordt beschikbaar gesteld voor de in de huurovereenkomst tussen jou en Vodafone Thuis overeengekomen termijn. Jij kan maximaal vier Interactieve TV Boxen of Interactieve TV Box met harddiskrecorders per abonnement per huishouden tot jouw beschikking gesteld krijgen.
- 30.3 Wanneer jij meer dan een (1) Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder tegelijkertijd gebruikt, staat Vodafone Thuis niet in voor de kwaliteit van de door haar geleverde televisiedienst.
- 30.4 Ter verbetering van de functionaliteit en beveiliging van haar televisiedienst mag Vodafone Thuis (delen van) de programmatuur van de Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder op afstand:
- in stand houden;
 - wijzigen;
 - uitbreiden;
 - vervangen; of
 - verwijderen.
- 30.5 In geval van verlies, diefstal, door jezelf op eigen initiatief gedane wijziging(en), beschadiging of verduistering van de Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder stel jij Vodafone Thuis onmiddellijk op de hoogte. Vodafone Thuis neemt in dat geval maatregelen om misbruik van de Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder te voorkomen. Vodafone Thuis kan jou kosten voor de beschadigde, defecte of gestolen Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder in rekening brengen.

Artikel 31 - Zenderpakketten

- 31.1 Jij kan op Vodafone.nl lezen welke programma's en pakketten Vodafone Thuis aanbiedt.
- 31.2 Vodafone Thuis kan de samenstelling van de door haar geleverde zenderpakketten wijzigen. Wijzigen kan onder meer het vergroten of het verkleinen van het pakket inhouden. Als Vodafone Thuis het aantal zenders in het pakket met meer dan 5% terugbrengt, stelt Vodafone Thuis jou hiervan een maand voorafgaand aan de wijziging op de hoogte. Jij kan de overeenkomst in dat geval kosteloos opzeggen in overeenstemming met artikel 8.2. Voor overige wijzigingen geldt de opzeggemogelijkheid van artikel 8 niet.

Artikel 32 - Interactieve diensten

- 32.1 Als abonnee op de televisiedienst heb jij toegang tot interactieve diensten zoals Video On Demand. Om gebruik te kunnen maken van Video On Demand, betaalde interactieve kanalen en overige interactieve pay per view diensten heb jij pincodes nodig. Deze pincodes worden door Vodafone Thuis aan jou verstrekt.
- 32.2 Vodafone Thuis kan het aanbod van interactieve diensten wijzigen, vergroten en/of verkleinen.
- 32.3 Vodafone Thuis is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van de programma's of andere content geleverd via de televisiedienst of voor enig nadeel voortvloeiend uit het bekijken van programma's of andere content geleverd via haar televisiedienst, waaronder Video On Demand en andere interactieve diensten.
- 32.4 Vodafone Thuis behoudt zich het recht voor je Video On Demand-dienst voor het resterende deel van de maand af te sluiten bij overschrijding van de grens van €200 aan gebruikskosten voor Video On Demand.

Artikel 33 - TV Anywhere

- 33.1 Als abonnee op de televisiedienst heb jij toegang tot TV Anywhere.
- 33.2 De Dienstvoorwaarden TV Anywhere maken integraal onderdeel uit van deze voorwaarden.

Artikel 34 - Intellectuele Eigendomsrechten

- 34.1 Vodafone Thuis en haar toeleveranciers hebben de intellectuele eigendomsrechten op de Interactieve TV Box of Interactieve TV Box met harddiskrecorder, de daarop geplaatste programmatuur, de content, programmasignalen en andere aan jou beschikbaar gestelde informatie en materialen. In aanvulling op artikel 16, mag jij de ter beschikking gestelde content en geleverde programmasignalen niet openbaar maken, namaken, wijzigen of verveelvoudigen zonder toestemming van de rechthebbende, anders dan voor zover de wet jou dat expliciet toelaat.
- 34.2 In aanvulling op artikel 16 heb jij voor de duur van de overeenkomst een
- niet-exclusief;
 - niet-overdraagbaar; en
 - niet voor sub-licentie vatbaar recht op het gebruik van content.

Versie 16 december 2016

T-Mobile Thuis B.V., Waldorpstraat 60, 2521 CC Den Haag, KvK nr. 67182550

Bijlage bij de Algemene Voorwaarden voor Vodafone Thuis, Internet, TV en vast Bellen

Kosten en beperkingen bij abonnementen voor vaste telefonie

Bellen Basis

We rekenen af per seconde. Starttarief is €0,11. Bellen naar vaste nummers (en mobiele nummers) in Nederland kost €0,11 per minuut.

Bellen Extra

Met dit abonnement kun je zorgeloos bellen naar vaste nummers in Nederland. Dit gebruik moet redelijk zijn en misbruik is niet toegestaan. Indien dit niet het geval is, of er is sprake van misbruik, behoudt Vodafone Thuis zich het recht voor om de dienst af te sluiten.

Voor bellen buiten de bundel rekenen we af per seconde. Starttarief is €0,11. Voor bellen naar mobiele nummers in Nederland zijn de kosten €0,11 per minuut.

Bellen Plus

Met dit abonnement kun je zorgeloos bellen naar nummers binnen de bundel (gratis bellen naar vaste én mobiele nummers in Nederland). Dit gebruik moet redelijk zijn en misbruik is niet toegestaan. Indien dit niet het geval is, of er is sprake van misbruik, behoudt Vodafone Thuis zich het recht voor om de dienst af te sluiten.

Voor bellen buiten de bundel rekenen we af per seconde. Starttarief is €0,11 en kosten zijn €0,11 per minuut.

Alle Bellen abonnementen

Maandelijks geldt er een maximum bedrag van €200 aan gebruikskosten. Dit maximum geldt per telefoonnummer dat je hebt. Bij overschrijding van dit maximum wordt je Telefoon-abonnement voor het resterende deel van de maand afgesloten. Je blijft dan wel bereikbaar voor binnenkomende gesprekken en het blijft mogelijk om alarmdiensten te bellen. Voor een overzicht van alle tarieven verwijzen we je naar onze klantenservice of de tarievenfolder van Vodafone Thuis. Deze is te vinden op Vodafone.nl/tarieven

Betaalwijze

Betaalwijze abonnementen

Je kunt het abonnement betalen door middel van automatische incasso.

Beveiliging van ons netwerk

Vodafone Thuis vindt de veiligheid van haar eigendommen, zoals het netwerk, winkels, IT systemen, data en kantoor-gebouwen van essentieel belang voor het kunnen aanbieden van producten en diensten. Het waarborgen van de integriteit, de beschikbaarheid en vertrouwelijkheid van informatie en bescherming van het netwerk zijn hier belangrijke onderdelen van.

Ons netwerk wordt 24 uur per dag proactief gemonitord tegen aanvallen van buiten af. Zowel onze IT systemen als het telecom netwerk wordt in de gaten gehouden.

Als een bedreiging wordt gesignaleerd, met gebruik van netwerk management zie hiervoor ook de informatie over netwerkmanagement in deze bijlage, voert Vodafone Thuis met spoed wijzigingen door; dit kan een aanpassing van de software zijn, waardoor de beveiliging van het netwerk wordt hersteld of verbeterd. Bijvoorbeeld wanneer er een bepaald virus actief is kan Vodafone Thuis door zo'n aanpassing voorkomen dat je daar als klant hinder van ondervindt. Vodafone Thuis kan als gevolg van een beveiligingsincident eventueel ook bepaalde onderdelen van de dienstverlening (bijvoorbeeld een website) buiten gebruik stellen.

Daarom hebben wij een beleid waarin staat beschreven waaraan een bepaald systeem qua beveiliging moet voldoen. Denk hierbij aan regels voor het toegang krijgen tot klantgegevens, alleen de Vodafone Thuis medewerkers die voor hun werk echt toegang nodig hebben tot je gegevens hebben dit, bijvoorbeeld de klantenservice medewerkers. Ook zijn er regels voor de manier waarop Vodafone Thuis medewerkers een wachtwoord moeten instellen om in bepaalde systemen te kunnen, zo voorkomen we dat onbevoegden toegang krijgen. Wanneer er informatie wordt uitgewisseld met leveranciers gelden er ook strikte eisen. Door middel van controles door de Security afdeling wordt er gecontroleerd of medewerkers zich ook echt aan deze regels houden. De systemen zijn ook beveiligd tegen aanvallen van buiten af, dit gebeurt onder andere door het gebruik van firewalls.

Wij nemen deze maatregelen zodat het netwerk stabiel en veilig is en jouw klantgegevens die over het netwerk verstuurd worden daardoor goed zijn beveiligd.

Wanneer je meer wilt weten over de wijze waarop we omgaan met jouw gegevens ga dan naar Vodafone.nl/privacy

Eventuele restricties voor bepaalde diensten

Bij normaal gebruik van je abonnement zijn er geen beperkingen aan het gebruik van je aansluiting. Vodafone Thuis kan je abonnement in dat geval alleen blokkeren als je je rekeningen niet op tijd betaalt. Wel kunnen er Fair Use Policies gelden voor specifieke diensten, die vind je altijd terug in de informatie en voorwaarden over deze dienst.

Bescherming van jou en het netwerk

Vodafone Thuis gebruikt op het e-mailplatform filters en checks om computervirussen, malware (bestandjes die schade kunnen toebrengen) en spam (ongevraagde e-mails) tegen te gaan. Als Vodafone Thuis hier niets tegen doet, kun je slachtoffer worden van virus- en malware-aanvallen. Deze aanvallen vormen een bedreiging voor je internetveiligheid en gebruikservaring. Bijvoorbeeld omdat je mailbox helemaal volloopt, maar ook omdat het netwerk dan een heel stuk trager wordt door al het onnodige verkeer.

Daarnaast heeft Vodafone Thuis aan de randen van het telecomnetwerk zogenaamde “windows systeempoorten” dichtgezet om te voorkomen dat deze poorten kunnen worden misbruikt door aanvallen van buitenaf. Ook dit wordt gedaan om jou en ons netwerk te beschermen, je merkt hier verder niets van.

Vodafone Thuis houdt zich het recht voor om tijdelijk specifiek afgenomen diensten stop te zetten indien de dienstverlening wordt geschaad, bijvoorbeeld wanneer er apparatuur op ons netwerk actief is wat daar niet voor geschikt is.

Voorkomen dat het netwerk volloopt (congestie)

Vodafone Thuis houdt steeds in de gaten dat overal in het netwerk voldoende capaciteit beschikbaar is. Wij houden bij waar in de toekomst te weinig capaciteit dreigt te ontstaan en breiden dan netwerkcapaciteit uit. We doen ons best dat je altijd optimaal gebruik kunt maken van je internetverbinding, telefoon en televisie.

Een goede gebruikerservaring

Door netwerkmanagement kunnen we bepaalde toepassingen herkennen en deze vervolgens op de beste manier door het netwerk sturen. Hiermee zorgt Vodafone Thuis ervoor dat de kwaliteit van diensten zoals Interactieve TV en Telefonie geborgd blijft. Wanneer je gebruik maakt van door Vodafone Thuis geleverde en gecertificeerde netwerkapparatuur, kun je een goede gebruikerservaring beleven. Indien Vodafone Thuis constateert dat je gebruik maakt van apparatuur welke niet door Vodafone Thuis is geleverd, kan Vodafone Thuis de dienst voor jou (tijdelijk) blokkeren of uiteindelijk je overeenkomst beëindigen. Deze apparatuur zou mogelijk schade aan ons netwerk kunnen veroorzaken en dat is niet toegestaan.

Klantenservice

Heb je nog vragen? Je kunt ons bereiken op 0800-0092 (gratis). Voor actuele openingstijden, kijk op vadofone.nl/thuis Op My Vodafone Thuis kun je online ook veel antwoorden op veel gestelde vragen vinden.

Hardware en diensten

1. Voor de specificaties van eventuele hardware die door Vodafone Thuis wordt aangeboden, kijk op vadofone.nl/thuis
2. Als je bij Vodafone Thuis een product of een dienst aanschaft, heb je het recht dat dit product en deze dienst goed werken. Je moet deze een bepaalde tijd op een normale manier kunnen gebruiken. Hoelang dat precies is, hangt af van wat je bij ons hebt aangeschaft. Heb je toch een product of een dienst die niet goed werkt? Laat het ons dan direct weten, dan gaan we kijken hoe we dit voor je kunnen oplossen.

Gedragscodes

Vodafone Thuis heeft zich aangesloten bij verschillende gedragscodes. Zo is Vodafone Thuis aangesloten bij de Gedragscode

Transparantie Internetsnelheden en de Gedragscode Transparantie Mobiele Dataverbruik, deze kun je vinden op vadofone.nl

Versie 16 december 2016

T-Mobile Thuis B.V., Waldorpstraat 60, 2521 CC Den Haag, KvK nr. 67182550

Hoofdstuk 3: Dienstvoorwaarden Vodafone Thuis TV Anywhere

Deze voorwaarden (hierna: 'Dienstvoorwaarden') zijn van toepassing op de dienst Vodafone Thuis TV Anywhere (hierna: de 'App'), die worden aangeboden door Vodafone Thuis is een handelsnaam van T-Mobile Thuis B.V. Statutair gevestigd: Waldorpstraat 60, 2521 CC Den Haag, Nederland, KvK nr. 67182550 (hierna: 'Vodafone Thuis')

Artikel 35 Algemeen

Met de App kun je overal in Nederland live TV en de TV-gids raadplegen (hierna: 'TV-Aanbod') op een toestel dat is voorzien van en geschikt voor de telkens twee meest recente versies van het Android of iOS besturingssysteem (hierna: het 'Toestel').

Artikel 36 Gebruik

- 36.1 De App is gratis te downloaden in iTunes en Google Play.
- 36.2 De App kan alleen gebruikt worden in combinatie met een abonnement zoals omschreven in art. 37.1, resp. 38.1
- 36.3 Om de App te kunnen gebruiken heb je een internetverbinding nodig met een snelheid van 250 Kbps of hoger. Bij gebruik van de App via het mobiele netwerk van Vodafone Thuis wordt de databundel of internetbundel van jouw abonnement op mobiele telefonie verminderd met de verbruikte data. Bij het ontbreken daarvan worden voor het gebruik van de App via het mobiele netwerk van Vodafone Thuis kosten voor het datagebruik in rekening gebracht, zoals opgenomen in en berekend op basis van de geldende tarieven horende bij jouw abonnement op mobiele telefonie. Gebruik je, als Vodafone Thuis Klant, de App via een mobiel netwerk anders dan dat van Vodafone Thuis, dan kan jouw provider je databundel verminderen of kosten voor het datagebruik in rekening brengen.
- 36.4 De kwaliteit van de App hangt af van de kwaliteit van de internetsnelheid die jij kiest of van de snelheid die beschikbaar is op je internetverbinding. Voor het gebruik van de App raden wij jou daarom aan de best beschikbare internetsnelheid te kiezen.
- 36.5 De App mag je uitsluitend in Nederland gebruiken.

Artikel 37 Klanten Vodafone Thuis

- 37.1 Neem je een actieve televisiedienst af van Vodafone Thuis (hierna: Vodafone Thuis TV'), dan kan je gratis gebruikmaken van de App.
- 37.2 Als je de App voor het eerst gebruikt, dien je in te loggen met je Vodafone Thuis inloggegevens (TV-klantnummer en TV-pincode)
- 37.3 Om de App buitenshuis te kunnen gebruiken, dien je eerst op myvodafonehuis.vadofone.nl "TV Anywhere" te activeren.

- 37.4 Indien je de App langer dan drie maanden niet buitenshuis hebt gebruikt, kan Vodafone Thuis deze functie voor jou uitschakelen. Je dient "TV Anywhere" dan weer te activeren op myvodafonehuis.vodafone.nl.
Je kunt, afhankelijk van de zender, met 1 tot maximaal 3 Toestellen tegelijkertijd gebruikmaken van de App.
Het niet gelijktijdige gebruik van de App met verschillende Toestellen is gelimiteerd.

Artikel 38 Klanten Vodafone Mobiel

- 38.1 Heb je een Vodafone Red of Vodafone Smart abonnement, dan kun je de App gebruiken door een abonnement te nemen op de App tegen betaling ('Vodafone Thuis TV Anywhere Abonnement').
- 38.2 Je kunt een Vodafone Thuis TV Anywhere Abonnement afnemen door de dienst te activeren op <https://offers.vodafone.com/nl>. Per mobiele telefoonnummer is één Vodafone Thuis TV Anywhere Abonnement mogelijk. Als jij een multi-sim klant bent dan dien je het Vodafone Thuis TV Anywhere Abonnement af te nemen met het mobiele nummer van het hoofdcontract.
- 38.3 Het Vodafone Thuis TV Anywhere Abonnement is een contract voor onbepaalde tijd dat maandelijks opzegbaar is.
- 38.4 Je krijgt de eerste maand van je Vodafone Thuis TV Anywhere Abonnement gratis ter promotie (Promotieperiode). Vodafone Thuis stuurt jou twee weken voor het einde van de Promotieperiode een sms om je eraan te herinneren dat de Promotieperiode afloopt. Na de Promotieperiode loopt je Vodafone Thuis TV Anywhere Abonnement stilzwijgend tegen betaling door, tenzij je binnen de Promotieperiode het TV Anywhere Abonnement hebt opgezegd. Je kan het TV Anywhere Abonnement gedurende de Promotieperiode te allen tijde opzeggen en de App toch blijven gebruiken tot het einde van de Promotieperiode.
- 38.5 Je kunt slechts één keer gebruikmaken van een Promotieperiode. Zodra je het Vodafone Thuis TV Anywhere Abonnement opzegt, vervalt je recht op een Promotieperiode. Neem je opnieuw een Vodafone Thuis TV Anywhere Abonnement, nadat je deze eerder had opgezegd, dan heb je dus niet opnieuw recht op een Promotieperiode.
- 38.6 Als je de dienst wilt opzeggen, kan dat via <https://offers.vodafone.com/cancel?opco=nl>. Als je de dienst hebt stopgezet, kun je blijven kijken tot het einde van je abonnementsperiode.
- 38.7 Heb jij Vodafone Thuis TV van Vodafone Thuis naast een Vodafone Red of Vodafone Smart abonnement, dan raden wij jou aan om de App te gebruiken, zoals omschreven in artikel 37. Heb je een TV Anywhere Abonnement dan raden wij jou tevens aan jouw TV Anywhere Abonnement stop te zetten.
- 38.8 Vodafone Thuis is niet gehouden om eventuele betalingen van jouw TV Anywhere Abonnement te restitueren, als jij in dezelfde periode gratis gebruik had kunnen maken van de App, maar je Vodafone Thuis TV Anywhere Abonnement niet (op tijd) hebt opgezegd.
- 38.9 Je kunt, afhankelijk van de zender, in principe met één toestel tegelijkertijd gebruikmaken van de App. Het niet gelijktijdige gebruik van de App met verschillende Toestellen is gelimiteerd.

Artikel 39 Aansprakelijkheid

- 39.1 Vodafone Thuis, de door haar ingeschakelde hulppersonen en/of derden zijn niet aansprakelijk voor enige schade, direct en/of indirect, die voortvloeit uit of op enige andere wijze verband houdt het gebruik van de App.
- 39.2 Meer specifiek zijn Vodafone Thuis, de door haar ingeschakelde hulppersonen en/of derden niet aansprakelijk voor enige schade, direct en/of indirect, veroorzaakt door of op enige andere wijze verband houdende met het wijzigen, onderbreken of beëindigen van de App.
- 39.3 Vodafone Thuis, de door haar ingeschakelde hulppersonen en/of derden, zijn ook niet aansprakelijk voor enige aanvullende uitgaven die jij of derden eventueel dient te maken in verband met het gebruik van de App.
- 39.4 Druk-, spel-, zet- of vergelijkbare fouten kunnen niet worden tegengeworpen en betekenen op geen enkele wijze een verplichting voor Vodafone Thuis.
- 39.5 Vodafone Thuis is niet aansprakelijk voor netwerk-, hardware- of softwareproblemen, stroomstoringen of een storing van welke aard van ook, die gebruik van de App hinderen of vertraging of verlies van jouw activatie of registratie of andere gegevens tot gevolg hebben.
- 39.6 In het bijzonder is Vodafone Thuis niet aansprakelijk voor het niet (meer) functioneren van de App op een Toestel door een wijziging in het Android of iOS besturingssysteem.
- 39.7 Vodafone Thuis is niet verantwoordelijk voor de inhoud en/of juistheid van het TV-Aanbod.

Artikel 40 Oneigenlijk gebruik

- 40.1 Vodafone Thuis behoudt zich het recht voor om de App en/of het TV-Aanbod geheel of gedeeltelijk te blokkeren en/of je Vodafone Thuis TV Anywhere Abonnement direct stop te zetten als zij constateert dat sprake is van oneigenlijk gebruik van de App door jou.

- 40.2 Onder 'oneigenlijk gebruik' wordt in ieder geval, toch niet uitsluitend, verstaan:
- 40.2.1 Het openbaar maken of verveelvoudigen van de App zonder daartoe gerechtigd te zijn.
 - 40.2.2 Het openbaar maken of verveelvoudigen van (een deel van) het TV-Aanbod anders dan voor zover de wet jou dat expliciet toelaat.
 - 40.2.3 Het bekijken van (een deel van) het TV-Aanbod buiten Nederland.
 - 40.2.4 Het gebruik van de App met meer Toestellen dan vermeld in artikel 37.4, resp. 38.9 van deze voorwaarden. Vodafone Thuis beoordeelt eenzijdig of het gelimiteerde aantal Toestellen voor niet gelijktijdig gebruik zodanig is overschreden dat sprake is van oneigenlijk gebruik.
 - 40.2.5 Het gebruik van de App door een excessief aantal gebruikte Toestellen. Vodafone Thuis houdt ter controle bij op hoeveel Toestellen met jouw inloggegevens is ingelogd.
 - 40.2.6 Het verstrekken van onvolledige of onjuiste gegevens die noodzakelijk zijn om aan jou de App ter beschikking te stellen.
 - 40.2.7 Het verstrekken van onvolledige of onjuiste gegevens waardoor jij het mogelijk maakt om de App te gebruiken anders dan in de Dienstvoorwaarden omschreven of bedoeld.
- 40.3 Vodafone Thuis is niet gehouden om eventuele (vooruit)betalingen van jouw Vodafone Thuis TV Anywhere Abonnement te restitueren, indien zij de App geheel of gedeeltelijk blokkeert en/of je Vodafone Thuis TV Anywhere Abonnement direct stopzet als gevolg van oneigenlijk gebruik van de App door jou.
- 40.4 Vodafone Thuis kan, naast hetgeen omschreven in art. 40.1., tevens vergoeding van schade vorderen als gevolg van oneigenlijk gebruik van de App door jou.
- 40.5 Onder oneigenlijk gebruik van de App door jou, wordt mede begrepen het gebruik dat aan jou is toe te rekenen of onder jouw verantwoordelijkheid valt, ook al heb jij feitelijk de handeling niet uitgevoerd. Zo ben jij in het bijzonder verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die je verstrekt aan Vodafone Thuis en elk gebruik van de App dat valt onder jouw inloggegevens.

Artikel 41 Overige bepalingen

- 41.1 Het TV-Aanbod is speciaal samengesteld voor de App door Vodafone Thuis en verschilt voor gebruik binnenshuis en buitenshuis via Vodafone Thuis en Vodafone Mobiel. Vodafone Thuis kan het TV-Aanbod in de App wijzigen, vergroten en/of verkleinen
- 41.2 Vodafone Thuis is gerechtigd tot het blokkeren van individuele programma's/onderdelen van het TV-Aanbod voor zover nodig op verzoek van de licentiegevers en/of andere rechthebbenden
- 41.3 Vodafone Thuis behoudt zich het recht voor om de App eenzijdig stop te zetten. Eventuele rechten en betalingsverplichtingen van jou op de App komen dan te vervallen.
- 41.4 Klachten over TV Anywhere kunnen schriftelijk kenbaar gemaakt worden bij T-Mobile Thuis B.V., Waldorpstraat 60, 2521 CC Den Haag, onder vermelding van 'Klacht TV Anywhere'.
- 41.5 Het gebruik van de App en andere diensten van Vodafone Thuis valt voor het overige onder de Algemene Voorwaarden voor Consumenten van Vodafone Thuis en/of de Voorwaarden Vodafone Thuis (te vinden op vodafone.nl/voorwaarden en vodafone.nl/support/vodafone-thuis/nu-regelen/voorwaarden-en-tarieven). De Dienstvoorwaarden worden daarbinnen als aanvullend aangemerkt. Het privacy statement van Vodafone Thuis maakt inherent onderdeel uit van Algemene Voorwaarden voor Consumenten van Vodafone Thuis en de Voorwaarden Vodafone Thuis (te vinden op vodafone.nl/privacy).
- 41.6 In de gevallen waarin de Dienstvoorwaarden niet voorzien, zal een besluit worden genomen door Vodafone Thuis.
- 41.7 Alle auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de inhoud en de vormgeving van App en het TV-Aanbod komen toe aan Vodafone Thuis of aan haar licentiegevers en worden uitdrukkelijk voorbehouden.
- 41.8 Vodafone Thuis behoudt zich het recht voor om de Dienstvoorwaarden eenzijdig te wijzigen.
- 41.9 Op de Dienstvoorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Versie 16 december 2016

T-Mobile Thuis B.V., Waldorpstraat 60, 2521 CC Den Haag, KvK nr. 67182550

