Algemene voorwaarden van Onze.nl b.v. voor de levering van mobiele diensten

Als wij je een aanbieding doen of een overeenkomst met je sluiten voor de afname van mobiele diensten en/of daaraan gerelateerde diensten, dan zijn deze Algemene Voorwaarden daarop van toepassing.

1. Definities

1.1. **Abonnement**: Een abonnement voor de levering van Diensten zoals nader omschreven in de Overeenkomst.

1.2. **Algemene Voorwaarden**: Deze Algemene voorwaarden van Onze.nl b.v. voor de levering van mobiele diensten.

1.3. **Consument**: Een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

1.4. **Diensten**: De door Onze.nl aan jou geleverde mobiele (telecommunicatie)diensten en daaraan gerelateerde diensten, waaronder 'Onze AI'.

1.5. **Initiële Contractduur**: Heeft de daaraan in artikel 9.2 gegeven betekenis.

1.6. **Je**, **jij**, **jou** of **jouw**: De partij met wie Onze.nl de Overeenkomst sluit.

1.7. **Netwerk**: Het netwerk waar Onze.nl gebruik van maakt om de Diensten in binnen- en buitenland aan jou en andere klanten aan te kunnen bieden en wat niet van Onze.nl hoeft te zijn.

1.8. **Ons**, **onze**, **Onze.nl** en **wij**: Onze.nl b.v., met vestigingsadres Hollandiastraat 62, 8517HH, Scharsterbrug, Kamer van Koophandel nummer 98992570 en BTW-nummer NL 8687 37 562 B01.

1.9. **Overeenkomst**: Het geheel van afspraken dat jij en Onze.nl hebben gemaakt over de levering van de Diensten, in ieder geval inclusief deze Algemene Voorwaarden, de toepasselijke tarieven en alle overige toepasselijke voorwaarden en documenten.

2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden en andere voorwaarden en documenten

2.1. Deze Algemene Voorwaarden en andere voorwaarden en documenten waarnaar in deze Algemene Voorwaarden wordt verwezen (al dan niet per hyperlink), waaronder onze Fair Use Policy, onze Privacyverklaring en de tarieven die van toepassing zijn op de Diensten, zijn van toepassing op alle aanbiedingen voor en levering van Diensten en maken onderdeel uit van alle Overeenkomsten.

2.2. Als er naast de in artikel 2.1 genoemde voorwaarden en documenten nog andere voorwaarden van toepassing zijn, dan zal dat tijdig en duidelijk aan jou worden gecommuniceerd.

2.3. Mocht blijken dat het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden (gedeeltelijk) strijdig is met het bepaalde in een ander(e) in artikel 2.1 of 2.2 genoemd(e) voorwaarde of document, dan gaat het bepaalde in die/dat laatstgenoemde voorwaarde of document voor.

2.4. Mocht een voorwaarde in deze Algemene Voorwaarden of in een ander onderdeel van de Overeenkomst vernietigd worden of anderszins ongeldig zijn, dan blijven de overige voorwaarden gelden en is Onze.nl gerechtigd de betreffende voorwaarde te vervangen door een wel geldige voorwaarde die zo dicht mogelijk in de buurt komt van de vernietigde of ongeldige voorwaarde.

3. Klantenservice

3.1. Je kunt altijd contact opnemen met onze klantenservice als je vragen hebt naar aanleiding van of in verband met onze aanbiedingen, de Diensten of de Overeenkomst.

3.2. Hoe je contact kunt opnemen met onze klantenservice kun je vinden op link.onze.nl/contact.

4. Juistheid door jou verstrekte informatie

4.1. Je staat ervoor in dat alle informatie die je met ons deelt – zowel voorafgaand aan, bij als na het sluiten van de Overeenkomst – juist en volledig is en dat je bent wie je zegt dat je bent.

4.2. Je zult eventuele wijzigingen of onjuistheden ten aanzien van met ons gedeelde informatie zo snel mogelijk en op duidelijke wijze aan ons doorgeven.

5. Sluiten en totstandkoming Overeenkomst en herroepingsrecht

5.1. In het kader van het (mogelijk) sluiten van de Overeenkomst kunnen wij je vragen ons bepaalde informatie te verstrekken of bepaalde acties te ondernemen. Dat doen we om jouw aanvraag te kunnen beoordelen.

5.2. Hoewel wij waarschijnlijk graag willen dat je onze klant wordt, geldt wel dat wij niet verplicht zijn om een Overeenkomst met je te sluiten. Redenen voor ons om geen Overeenkomst te sluiten, kunnen bijvoorbeeld zijn dat je jonger bent dan 18 jaar of dat wij op basis van de door jou of derden verstrekte informatie, betwijfelen of je onze rekeningen zult betalen of je je aan de overige voorwaarden van de Overeenkomst zult houden. Wij gebruiken daarbij natuurlijk alleen informatie, die wij hebben verkregen in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving.

5.3. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat je het hele online bestelproces hebt doorlopen en je van ons de definitieve bevestiging per email hebt ontvangen dat de Overeenkomst tot stand is gekomen. Je bent er zelf verantwoordelijk voor

om de Algemene Voorwaarden en alle andere voorwaarden en documenten die onderdeel uitmaken van de Overeenkomst op te slaan en/of af te drukken.

5.4. Ben je een Consument, dan heb je het recht om de Overeenkomst binnen 14 dagen na het sluiten van de Overeenkomst te herroepen zonder opgave van reden. Dat moet je ons dan op een duidelijke en ondubbelzinnige manier laten weten, bijvoorbeeld door het herroepingsformulier dat te vinden is op link.onze.nl/herroepingsrecht volledig in te vullen en te verzenden. Wil je per post herroepen, dan kun je het herroepingsformulier gehecht aan deze Algemene Voorwaarden invullen en naar onze klantenservice sturen. Als je tussen het tot stand komen van de Overeenkomst en je herroeping gebruik hebt gemaakt van de Diensten of wij anderszins in verband met de Overeenkomst kosten hebben gemaakt, dan stem je ermee in dat wij je de (daarmee verband houdende) kosten in rekening kunnen brengen.

6. Nummers en nummerbehoud

6.1. Als je naar ons overstapt (of een andere Dienst van ons gaat afnemen), kun je verzoeken om je huidige mobiele telefoonnummer te behouden.

6.2. Nadere informatie over overstappen naar ons, nummerbehoud – inclusief het (uiterste) moment om een verzoek tot nummerbehoud te doen en redenen die ertoe kunnen leiden dat wij het verzoek niet succesvol uit kunnen voeren – en wat er met je nummer gebeurt of kan gebeuren na overstap naar een andere provider of (andere) beëindiging van de Overeenkomst, kun je vinden op link.onze.nl/nummerbehoud.

6.3. In uitzonderlijke gevallen, bijvoorbeeld als dat moet op grond van de toepasselijke wet- of regelgeving of van de bevoegde toezichthouder, kunnen wij je mobiele nummer tijdens de looptijd van de Overeenkomst wijzigen.

7. Simkaart

7.1. Na het tot stand komen van de Overeenkomst stellen wij je een simkaart ter beschikking. Dit kan, afhankelijk van wat wij in de Overeenkomst hebben afgesproken, een fysieke simkaart of een eSIM zijn. De simkaart blijft altijd de eigendom van Onze.nl.

7.2. Je zult de simkaart zorgvuldig bewaren en behandelen. Je zult ook voorkomen dat die in handen van derden kan komen of komt of door derden kan worden of wordt gebruikt, anders dan voor zover toegestaan op grond van de Overeenkomst. Mocht dat toch gebeuren, dan laat je ons dat zo snel als redelijkerwijs mogelijk weten, ook omdat wij je dan (mogelijk) kunnen helpen om misbruik te voorkomen of stoppen.

7.3. Op jouw verzoek stellen wij je een nieuwe simkaart ter beschikking. Daar kunnen wij je de kosten voor in rekening brengen die te vinden zijn op link.onze.nl/tarieven.

7.4. In bepaalde situaties zullen wij de instellingen van je simkaart op afstand wijzigen. Je gaat ermee akkoord dat wij dit kunnen en zullen doen indien nodig.

8. Beveiligingscodes

8.1. Na het sluiten van de Overeenkomst sturen wij je in verband met je simkaart of anderszins, een PIN-code, een PUK-code en mogelijk ook andere beveiligingscodes.

8.2. Je zult de in artikel 8.1 genoemde codes zorgvuldig bewaren en behandelen. Je zult ook voorkomen dat deze in handen van derden (kunnen) komen. Mocht dat toch gebeuren, dan laat je ons dat zo snel als mogelijk weten, ook omdat wij je dan (mogelijk) kunnen helpen om misbruik te voorkomen of stoppen.

9. Start Abonnement en looptijd Overeenkomst

9.1. Je Abonnement start op het in de Overeenkomst afgesproken moment.

9.2. De initiële duur van de Overeenkomst voor een Abonnement bedraagt één (1) maand (de "**Initiële Contractduur**"). Daarna wordt de Overeenkomst automatisch omgezet naar een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Tenzij anders overeengekomen, worden afgenomen aanvullende Diensten na afloop van de voor die Diensten overeengekomen initiële contractduur ook automatisch omgezet naar een overeenkomst voor onbepaalde tijd.

9.3. Je kunt de Overeenkomst altijd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand opzeggen, voor het eerst per het einde van de Initiële Contractduur. Deze en andere mogelijkheden om de Overeenkomst te beëindigen zijn uitgewerkt in artikel 21.

10. Beschikbaarheid en kwaliteit van de Diensten

10.1. Wij en onze partners doen ons best om ervoor te zorgen dat je altijd op de overeengekomen wijze van de Diensten gebruik kunt maken. Dat kunnen wij echter niet garanderen. Bijvoorbeeld kunnen de Diensten als gevolg van ongunstige weersomstandigheden, gepland of ongepland onderhoud of overmacht tijdelijk niet of minder beschikbaar zijn of een mindere kwaliteit hebben.

10.2. Wij doen ons best om je vooraf te informeren over mogelijk verminderde beschikbaarheid of kwaliteit van de Diensten en de aard van dergelijke problemen. Je dient ons (ook) te informeren als je problemen ervaart met de Diensten, tenzij je redelijkerwijs hebt kunnen aannemen dat wij al op de hoogte waren van de problemen, bijvoorbeeld doordat wij er over hebben gepubliceerd op onze website.

10.3. Wij doen ons best om problemen met de Diensten zo snel als redelijkerwijs mogelijk en op onze kosten op te lossen of te laten oplossen, als die problemen aan ons toerekenbaar zijn. Als de problemen aan jou toerekenbaar zijn, dan kunnen wij je de gemaakte onderzoeks- en/of reparatiekosten in rekening brengen.

10.4. Onze.nl maakt bij de levering van de Diensten gebruik van diensten en infrastructuur van derden, zowel in het binnen- als buitenland. Wij zijn – voor zover toegestaan op basis van de toepasselijke wet- en regelgeving – niet verantwoordelijk voor de (gevolgen van) niet of mindere beschikbaarheid of mindere kwaliteit van de Diensten als dat wordt veroorzaakt door of toerekenbaar is aan dergelijke derden.

11. Wijziging van de Diensten of Overeenkomst

11.1. Het is Onze.nl toegestaan om (onderdelen van) de aangeboden en/of afgenomen Diensten te wijzigen, waaronder ook valt het wijzigen van de voor het aanbieden van de Diensten gebruikte infrastructuur en het staken van het aanbieden of verlenen van (onderdelen van) Diensten. Dit kan Onze.nl bijvoorbeeld doen in verband met technische of bedrijfseconomische redenen, wijzigingen in de wet- of regelgeving of instructies van een bevoegde autoriteit.

11.2. Onze.nl mag ook deze Algemene Voorwaarden en de andere onderdelen van de Overeenkomst, zoals de tarieven die van toepassing zijn op de Diensten, wijzigen.

11.3. Wij doen ons best om je tijdig te informeren over de in artikel 11.1 en 11.2 genoemde wijzigingen, in ieder geval als die een merkbare negatieve impact op jou of je Diensten hebben. We doen dat, tenzij dat in redelijkheid niet mogelijk, is in ieder geval minimaal twee maanden van tevoren, en vertellen je dan ook wat er per wanneer verandert.

11.4. In de in artikel 21.2 onder a genoemde situaties ben je gerechtigd om de Overeenkomst kosteloos te beëindigen als wij een wijziging als genoemd in artikel 11.1 of 11.2 doorvoeren. We verzoeken je een dergelijke beëindiging minstens een maand voor ingang van de wijziging aan ons door te geven.

11.5. Onze.nl maakt bij de levering van de Diensten gebruik van diensten en infrastructuur van derden, zowel in het binnen- als buitenland. Wij zijn – voor zover toegestaan op basis van de toepasselijke wet- en regelgeving – niet verantwoordelijk voor (de gevolgen van) wijzigingen van de Diensten als dat wordt veroorzaakt door of toerekenbaar is aan dergelijke derden.

12. Aanvullende Diensten Onze.nl

12.1. Als en voor zolang jij daarvoor hebt gekozen, bieden wij – naast bellen, sms'en en datagebruik – één of meerdere aanvullende Diensten aan. Meer informatie over en voorwaarden die gelden ten aanzien van (gebruik van) de aanvullende Diensten vind je op link.onze.nl/onze-ai.

12.2. De aanvullende Diensten worden geleverd in overeenstemming met het bepaalde en voor de doeleinden genoemd in de Privacyverklaring die te vinden is op link.onze.nl/privacy.

13. AI-functionaliteit

13.1. Voor zover één of meerdere (onderdelen van of aanvullende) Diensten, inclusief de output of (andere) resultaten daarvan, (geheel of gedeeltelijk) bestaan uit, worden geleverd middels, worden gegenereerd middels of gebruikmaken van artificial intelligence, machine learning of een andere vorm van geautomatiseerde analyse of verwerking ("**AI-functionaliteit**"), is het bepaalde in dit artikel aanvullend van toepassing. Voorbeelden van AI-functionaliteit zijn het opstellen van een samenvatting en/of transcriptie van je gesprek en het opstellen van actiepunten op basis van je gesprek.

13.2. Als AI-functionaliteit onderdeel uitmaakt van een Dienst dan zullen we je daar voordat je van die Dienst gebruik gaat maken over informeren, bijvoorbeeld in de relevante productinformatie. We laten je dan ook weten welke AI-functionaliteiten precies onderdeel uitmaken van de betreffende Dienst.

13.3. Je erkent en accepteert dat Diensten die worden geleverd middels, worden gegenereerd middels of gebruikmaken van AI-functionaliteit a) geheel of gedeeltelijk automatisch tot stand komen, b) onvolledig, onjuist of anderszins ongeschikt kunnen zijn, ook voor het doel waarvoor jij deze wilt gebruiken, c) uitsluitend zijn bedoeld als ondersteunend hulpmiddel en d) niet foutloos, bindend of authentiek zijn.

13.4. Onze.nl garandeert niet dat AI-functionaliteit steeds (zonder onderbreking) beschikbaar is of dat de AI-functionaliteit steeds dezelfde kwaliteit of uitkomst heeft, levert of genereert en je blijft zelf verantwoordelijk voor controle van de inhoud, juistheid en bruikbaarheid daarvan voordat je daarop vertrouwt of deze gebruikt of met derden deelt.

13.5. De AI-functionaliteit kan geheel of gedeeltelijk geleverd worden door of gebruikmaken van diensten, software of infrastructuur van derden. Voor zover dat het geval is, blijft het bepaalde in de Overeenkomst, waaronder artikel 10, artikel 11 en artikel 24 van deze Algemene Voorwaarden, en onze Privacy Policy, onverkort van toepassing.

14. Gebruik van de Diensten

14.1. De Diensten zijn alleen bedoeld voor gebruik dat normaal en gebruikelijk is gezien de aard van de Diensten en je zult de Diensten uitsluitend op die wijze gebruiken.

14.2. Je zult je ook houden aan alle (op dat moment geldende) voorwaarden van de Overeenkomst en de instructies die wij van tijd tot tijd kunnen geven.

14.3. Je zult je ook houden aan alle op jou rustende toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder het bepaalde in de Telecommunicatiewet, (de implementatie van) de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de wet- en regelgeving die specifiek van toepassing is als je de Diensten in het buitenland gebruikt. Je zult de

Diensten (dan ook) niet gebruiken op een manier die strafbaar is of onrechtmatig is jegens ons, de aanbieders van diensten en Netwerken waar wij gebruik van maken bij de levering van de Diensten, de personen die je met de Diensten benadert of andere derden.

14.4. Aanvullend geldt dat je:

a) de Diensten en/of simkaarten niet zult gebruiken i) als SIM- of GSM-box, ii) als automatische oproepsysteem, iii) voor het (anderszins) onrechtmatig routeren van verkeer, iv) om grote hoeveelheden ongevraagde berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud te versturen of grote hoeveelheden informatie met dezelfde of vergelijkbare inhoud openbaar te maken of v) om derden, waaronder andere gebruikers van het Netwerk, te hinderen, te bedreigen of (anderszins) lastig te vallen;
b) de Diensten niet alleen zult gebruiken voor het verzenden en ontvangen van data, zoals machine-to-machine communicatie;
c) je onthoudt van gedrag dat i) de werking of prestaties van het Netwerk op welke wijze dan ook negatief zou kunnen beïnvloeden, ii) schade, verstoring of hinder kan toebrengen aan het Netwerk, de Diensten, of (diensten van) derden, iii) zou kunnen leiden tot content, openbaarmaking van (de inhoud van) een bericht of gebruik van gegevens op een wijze, die strafbaar of onrechtmatig is jegens derden of iv) op een andere wijze schade, verstoring of hinder kan veroorzaken aan of bij enige derde; en
d) je niet (misleidend) zult voordoen als iemand anders, bijvoorbeeld door een adres te gebruiken waarmee je je voordoet als de afzender van een bepaald bericht van een derde zonder toestemming van die derde.

14.5. Tenzij je kunt aantonen dat dat aan ons toerekenbaar is, ben je volledig verantwoordelijk voor al het gebruik en al het misbruik, van, middels of met de aan je ter beschikking gestelde simkaart, beveiligingscodes en/of de Diensten, ook als dat is veroorzaakt door (onbevoegd) gebruik door derden. Je bent dus ook verantwoordelijk voor (de betaling van) alle kosten in verband met voornoemd ge- en misbruik. Je verantwoordelijkheid eindigt zodra wij het betreffende ge- of misbruik hebben geblokkeerd. Meld (mogelijk) misbruik dan ook zo snel mogelijk bij ons via link.onze.nl/contact.

14.6. Op gebruik van de Diensten is onze Fair Use Policy van toepassing. De voorwaarden daarvan zijn te vinden op link.onze.nl/fairusepolicy.

15. Diensten van derden

15.1. Als je een Overeenkomst hebt gesloten, is het ook mogelijk om diensten van een derde af te nemen, bijvoorbeeld kansspelen of een premium sms-dienst, door een overeenkomst met die derde partij te sluiten. Ook als die diensten door ons worden gefactureerd, zijn wij niet verantwoordelijk voor die diensten of eventuele problemen daarmee.

15.2. In bepaalde gevallen kunnen we wel op jouw verzoek bepaalde van de in artikel 15.1 genoemde diensten (laten) blokkeren (en weer (laten) deblokkeren). Meer

informatie hierover, onder ander over de dan te volgen procedure, is te vinden op link.onze.nl/diensten-blokkeren.

15.3. Ook kun je binnen twee maanden na het ontstaan (van de oorzaak) van een klacht over de in artikel 15.1 genoemde diensten, daarover contact met ons opnemen. Wij zullen je dan proberen te helpen, maar zeggen niet toe dat dat ook zal lukken (naar jouw tevredenheid). Meer informatie hierover, onder ander over de dan te volgen procedure is te vinden op link.onze.nl/diensten-blokkeren.

16. Tarieven

16.1. De tarieven voor de door jou afgenomen Diensten zijn te vinden in de Overeenkomst en op link.onze.nl/tarieven, waarbij onder andere een onderscheid wordt gemaakt tussen gebruik binnen Nederland en gebruik buiten Nederland (onder andere door gebruik van zones).

16.2. Ook als je als onderdeel van de Overeenkomst een bepaalde abonnementsvergoeding betaalt (bijvoorbeeld als je een bundel hebt afgenomen), geldt dat bepaalde Diensten buiten je abonnement of bundel (kunnen) vallen. Dat geldt bijvoorbeeld voor gebruik buiten de limieten van je bundel, bellen naar (bepaalde) informatienummers en de in artikel 15 genoemde diensten. Nadere informatie hierover vind je op link.onze.nl/tarieven.

17. Facturatie, betwisting en betaling

17.1. Wij factureren op maandbasis. De factuur wordt opgesteld op basis van de informatie in onze administratie. Tenzij anders overeengekomen, factureren wij de vaste abonnementsvergoeding vooraf en de andere kosten, zoals voor gebruik buiten je bundel, achteraf.

17.2. De factuur wordt je beschikbaar gesteld via je klantomgeving.

17.3. Als je denkt dat je factuur niet correct is, dan moet je ons dat binnen 30 dagen na de factuurdatum melden via het contactformulier via link.onze.nl/contact. Als je echter Consument bent, dan nemen wij een latere melding ook in behandeling als je de factuur in redelijkheid niet eerder kon betwisten.

17.4. Tenzij anders overeengekomen, betaal je facturen per automatische incasso. De incassodatum is genoemd op je factuur. In de situatie dat partijen zijn overeengekomen dat betaling niet plaatsvindt via automatische incasso, dienen facturen – tenzij anders overeengekomen – in ieder geval uiterlijk zeven dagen na de factuuratiedatum voldaan te zijn.

17.5. Als je niet (op tijd of volledig) betaalt, waaronder indien de in artikel 17.4 genoemde automatische incasso niet slaagt, sturen wij je per email een betalingsherinnering met een aanvullende betalingstermijn en mogelijk aanvullende en/of afwijkende betalingsinstructies.

17.6. Als je ook niet betaalt binnen de in artikel 17.5 genoemde aanvullende betalingstermijn, ten onrechte een factuur hebt betwist of anderszins niet aan je betalingsverplichtingen hebt voldaan, kunnen wij passende maatregelen nemen waaronder, je kosten in rekening brengen, bijvoorbeeld kosten voor onderzoek, incasso en/of betalingsherinneringen, bepaalde zekerheid van betaling vragen, (gedeeltelijke) opschorting van de verlening van de Diensten en/of beëindiging van de Overeenkomst.

17.7. Als je geen Consument bent, mag je wederzijdse vorderingen niet verrekenen.

18. Halalbepaling

18.1. Onze.nl zal je nooit rente in rekening brengen, ook geen wettelijke rente.

19. Zekerheid

19.1. Zowel voor, ten tijde van als na het sluiten van de Overeenkomst kunnen wij je als wij dat noodzakelijk achten vragen om ons (meer) zekerheid te geven dat je aan je betalingsverplichtingen zult (kunnen) voldoen. Bijvoorbeeld kunnen wij je bij het sluiten van de Overeenkomst, als je een factuur niet tijdig hebt betaald of als je ge- of verbruik veel hoger is dan verwacht, vragen om een bepaald redelijk extra bedrag aan ons over te maken ter zekerheid.

19.2. Als je voornoemde zekerheid niet of niet tijdig geeft kan dat een reden voor ons zijn om de Overeenkomst niet met je te sluiten of de levering van de Diensten op te schorten.

20. Opschorting dienstverlening

20.1. Als je je niet houdt aan de voorwaarden van de Overeenkomst, waaronder maar niet beperkt tot de expliciet in deze Algemene Voorwaarden benoemde situaties wanneer Onze.nl mag opschorten, dan mogen wij de verlening van de Diensten (gedeeltelijk) opschorten zodat je er (gedeeltelijk) geen gebruik meer van kunt maken. Dat doen wij echter liever niet. Daarom proberen wij je hier altijd vooraf over te informeren per e-mail en je eerst een redelijke mogelijkheid te geven om je weer aan de voorwaarden te houden. Als wij dat redelijk en noodzakelijk vinden kunnen wij echter ook al zonder contact met je gehad te hebben overgaan tot opschorting. Wij zullen je dan snel na de opschorting informeren.

20.2. Wij proberen de Diensten zo snel als redelijkerwijs mogelijk weer beschikbaar te maken na opschorting, maar dan moet je je wel eerst weer aan de voorwaarden van de Overeenkomst houden en moeten wij geen redelijke aanleiding hebben om aan te nemen dat je je daarna weer niet aan de voorwaarden zult houden.

20.3. Tijdens een periode van opschorting blijf je de vergoeding voor je Abonnement verschuldigd (en kunnen wij je aansprakelijk houden voor in verband met (de oorzaak van) de opschorting veroorzaakte schade).

21. Beëindiging van de Overeenkomst door jou

21.1. Je kunt de Overeenkomst altijd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand opzeggen, voor het eerst per het einde van de Initiële Contractduur dus nadat je Abonnement een maand heeft gelopen.

21.2. Je kunt de Overeenkomst ook opzeggen:

a) als je Consument bent en wij de Overeenkomst of de Diensten hebben gewijzigd conform het bepaalde in artikel 11.1 of 11.2 en dat op een voor jou nadelige wijze is, per de datum dat die wijziging ingaat, tenzij i) de wijziging moet worden doorgevoerd om te voldoen aan (gewijzigde) wet- of regelgeving of ii) je de wijziging kunt weigeren. Een dergelijke opzegging dient wel plaats te vinden binnen een maand nadat Onze.nl je heeft geïnformeerd over de wijziging;
b) als je Consument bent, als er een significant voortdurend of regelmatig voorkomend verschil zit tussen de werkelijke prestaties van de door ons geleverde openbare elektronische communicatiedienst en de in de Overeenkomst vermelde prestaties daarvan;
c) als je Consument of een eenmanszaak bent, bij jouw overlijden;
d) als wij de afspraken in de Overeenkomst op zodanige wijze hebben overtreden dat dat beëindiging van de Overeenkomst rechtvaardigt en wij die overtreding niet binnen een redelijke termijn hebben opgelost na jouw kennisgeving van de overtreding; of
e) in geval van overdracht door ons als genoemd in artikel 26.1.

21.3. Als je de Overeenkomst wilt opzeggen, verzoeken wij je dat te doen via link.onze.nl/abonnementopzeggen en daarbij duidelijk aan te geven dat het gaat om opzegging en in ieder geval de volgende informatie te delen: je naam, je klantnummer, je telefoonnummer, je adresgegevens en de datum van de gewenste opzegging.

21.4. De hierin opgenomen opzeggingsrechten komen naast je recht om de Overeenkomst te beëindigen conform het bepaalde in de toepasselijke wet- en regelgeving.

22. Beëindiging van de Overeenkomst door Onze.nl

22.1. Onze.nl kan de Overeenkomst tegen het einde van de Initiële Contractduur opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

22.2. Nadat de Overeenkomst conform het bepaalde in artikel 9.2 is omgezet naar een overeenkomst voor onbepaalde tijd, kan Onze.nl de Overeenkomst te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

22.3. Wij kunnen de Overeenkomst ook opzeggen of ontbinden:

a) bij betalingsachterstanden;
b) als je de afspraken in de Overeenkomst op zodanige wijze hebt overtreden dat dat beëindiging van de Overeenkomst rechtvaardigt en je die overtreding

niet binnen een redelijke termijn hebt opgelost na onze kennisgeving van de overtreding; of

c) als je overstapt naar een andere mobiele aanbieder;
d) als je failliet bent verklaard, surseance van betaling of toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen voor je is aangevraagd, je je eigen geld niet meer mag beheren (bijvoorbeeld omdat je onder curatele staat);
e) als je Consument of een eenmanszaak bent, bij jouw overlijden;
f) als wij niet langer in staat zijn om de Diensten op de overeengekomen wijze te leveren, bijvoorbeeld als gevolg van problemen met benodigde vergunningen of door derden geleverde diensten; of
g) als wij dat op grond van de toepasselijke wet- of regelgeving mogen of moeten doen.

23. Gevolgen beëindiging Overeenkomst

23.1. Na beëindiging van de Overeenkomst kun je de Diensten niet langer gebruiken.

23.2. Wij zullen je na beëindiging van de Overeenkomst een factuur sturen voor alle nog niet gefactureerde bedragen die je op grond van de Overeenkomst aan ons verschuldigd bent tot het moment van beëindiging, bijvoorbeeld voor gebruik buiten je bundel. Die factuur wordt betaald conform het bepaalde in artikel 17 (dus onder andere tenzij anders overeengekomen per automatische incasso).

24. Schade en aansprakelijkheid

24.1. Als je denkt dat wij in het kader van de Diensten of anderszins in verband met de Overeenkomst schade (zouden kunnen) hebben veroorzaakt of zouden kunnen veroorzaken, dan meld je dat zo snel als redelijkerwijs mogelijk via link.onze.nl/contact.

24.2. Als wij denken dat je in het kader van de Diensten of anderszins in verband met de Overeenkomst schade zou (kunnen) hebben veroorzaakt of zou kunnen veroorzaken, dan proberen wij je dat zo snel als redelijkerwijs mogelijk te melden, bijvoorbeeld via email of op onze algemene website onze.nl.

24.3. Onze.nl kan alleen aansprakelijk zijn of gehouden worden indien en voor zover dat volgt uit de Overeenkomst.

24.4. Onze.nl kan alleen aansprakelijk zijn of gehouden worden voor schade veroorzaakt door een aan Onze.nl toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst. Schade moet zo snel mogelijk maar altijd binnen een maand gemeld worden. Als je de schade daarna meldt dan wordt deze niet vergoed, tenzij je Consument bent en je in redelijkheid de schade niet eerder kon melden.

24.5. In geval van een door een storing in het Netwerk veroorzaakte onderbreking van een deel van de Diensten dat kwalificeert als een openbare elektronische communicatiedienst van meer dan 12 aaneengesloten uren, maak je aanspraak op een wettelijke vergoeding per 24 uur van i) tenminste één dertigste deel van de

maandelijkse vaste vergoeding of ii) als er geen vaste vergoeding is, minimaal EUR 0,50. De minimale compensatie per storing bedraagt EUR 1,00. De aanspraak op de voorgaande vergoeding geldt uitsluitend indien en voor zover je daar recht op hebt conform de toepasselijke wet- en regelgeving en de storing niet het gevolg is van een overstroming, terroristische aanslag of oorlog. Tenzij anders overeengekomen, wordt deze compensatie verrekend via en met je volgende factuur.

24.6. Tenzij anders bepaald in dit artikel 24, zijn wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade (zoals gederfde winst of omzet of gemiste besparingen).

24.7. Tenzij anders bepaald in dit artikel 24, geldt het volgende: Onze aansprakelijkheid – om wat voor reden dan ook – is beperkt tot een bedrag van maximaal EUR 500 per gebeurtenis (waaronder ook een samenhangende aaneenschakeling van gebeurtenissen valt). Als de gebeurtenis echter niet alleen aan jou schade heeft veroorzaakt, maar bij meerdere van onze klanten, dan is onze totale opgetelde aansprakelijkheid voor de aan al die klanten veroorzaakte schade beperkt tot een bedrag van maximaal EUR 500.000 en worden klanten – indien nodig – naar evenredigheid gecompenseerd.

24.8. Onze aansprakelijkheid is niet beperkt voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van Onze.nl of onze leidinggevenden of als die (anderszins) niet beperkt mag worden op grond van de toepasselijke wet- of regelgeving.

24.9. Je vrijwaart ons voor alle aanspraken van derden die het gevolg zijn van jouw handelen in strijd met het bepaalde in de Overeenkomst.

25. Bescherming persoonsgegevens

25.1. De verwerking van persoonsgegevens van jou en, bij gebruik van Onze AI, van jouw gesprekspartners vindt plaats in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Meer informatie over de verwerking van je persoonsgegevens is te vinden op link.onze.nl/privacy (onze Privacyverklaring).

26. Contractovername

26.1. Onze.nl kan de Overeenkomst en/of onze rechten en plichten daaronder aan een derde overdragen. Je mag de Overeenkomst dan opzeggen.

27. Klachten, geschillen en toepasselijk recht

27.1. Als je een klacht hebt in verband met (de uitvoering van) de Overeenkomst, kun je binnen twee maanden na het ontstaan (van de oorzaak) van de klacht via link.onze.nl/contact (onder kopje ‘klacht’) contact met ons opnemen. Wij streven ernaar om binnen 30 dagen te reageren op je klacht en zullen je op de hoogte houden van de (verdere) afhandeling van je klacht.

27.2. Onze.nl is aangesloten bij De Geschillencommissie. Dat betekent dat als je vindt dat je klacht niet tijdig of naar tevredenheid is opgelost, jij jouw klacht voor kunt leggen

aan De Geschillencommissie. Meer informatie over de dan geldende procedure is te vinden op link.onze.nl/klachtenprocedure en op de website van de Geschillencommissie (degeschillencommissie.nl).

27.3. Geschillen kunnen ook aan de bevoegde Nederlandse rechter voorgelegd worden.

27.4. Op de Algemene Voorwaarden, de andere onderdelen van de Overeenkomst en alle geschillen die zouden kunnen ontstaan in verband met het onderwerp van de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Modelformulier voor herroeping (conform artikel 5.4)

Aan: Onze.nl b.v.
Hollandiastraat 62
8517HH Scharsterbrug
herroeping@onze.nl

Gebruik hiervoor bij voorkeur het online link.onze.nl/herroepingsrecht, of vul dit formulier in en verstuur dit per reguliere post.

Om je herroeping snel en correct te verwerken, vragen we je om onderstaande gegevens zo volledig als mogelijk in te vullen:

- Naam: _____
- Geboortedatum: _____
- Adres: _____
- E-mailadres: _____
  (zoals gebruikt bij je bestelling)
- Het 06-nummer dat je wilt annuleren: _____
  (indien beschikbaar)
- Besteld op (datum): _____
- Ordernummer (optioneel): _____
- Wil je dat we contact met je opnemen: _____ ja / nee _____
- Reden van annulering (optioneel): _____

  _____

- Handtekening: _____
- Datum: _____

Hierbij herroep ik de overeenkomst.

Stuur dit formulier in een voldoende gefrankeerde envelop naar:

Onze.nl, t.a.v. afdeling Herroeping, Hollandiastraat 62, 8517 HH Scharsterbrug