

Algemene voorwaarden Tibbaa Mobile

1. Over deze overeenkomst

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod voor diensten en op overeenkomsten tussen jou en Tibbaa Mobile voor de levering van diensten. Op iedere tot stand gekomen nadere overeenkomst zijn deze algemene voorwaarden ook van toepassing. Artikelen in deze algemene voorwaarden zijn alleen van toepassing als de dienst, waarop dat artikel betrekking heeft, overeen is gekomen. De algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op overeenkomsten met derden die je met behulp van onze diensten aangaat, zoals bij contentdiensten, maar wel op het gebruik van onze diensten om de contentdiensten van derden te bereiken.

2. De overeenkomst met Tibbaa Mobile

2.1 Het sluiten van een overeenkomst

De diensten van Tibbaa worden aangeboden via haar website. Het online aanvragen van een dienst is niet hetzelfde als het afsluiten van een overeenkomst. De overeenkomst komt pas tot stand nadat we aan je hebben bevestigd dat je aanvraag is geaccepteerd.

2.2 Juistheid van de gegevens

Bij het aanvragen van onze diensten sta je in voor de juistheid van de gegevens die je op onze website invult. We mogen, maar zijn daartoe niet verplicht, de juistheid van de door jou opgegeven gegevens verifiëren.

2.3 Identificatie

Je moet een geldig Nederlands legitimatiebewijs kunnen overleggen om de diensten van Tibbaa af te sluiten. Als je een dienst voor iemand anders aanvraagt moet je ook een vertegenwoordigingsbevoegdheidsdocument kunnen overleggen.

2.4 Risicobeoordeling

Tibbaa Mobile mag, maar hoeft niet een risicobeoordeling uit te voeren. Omdat wij werken met een systeem van vooruitbetaling voor de abonnementen, zullen wij meestal geen financiële risico beoordeling uitvoeren. Wij kunnen echter ook in het kader van veiligheidsoverwegingen nagaan of je naam voorkomt op een nationale of internationale boycot, sanctie of andere (zwarte) lijst.

2.5 Redenen voor weigering

We kunnen je aanvraag weigeren als:

- wij geen overeenkomst met je willen aangaan;
- je handelingsonbekwaam blijkt;

- je niet (op tijd) de gevraagde gegevens hebt verstrekt om de risicobeoordeling te kunnen uitvoeren;
- je eerdere verplichtingen uit overeenkomsten met ons niet bent nagekomen;
- je aansluiting technisch onmogelijk is;
- uit de risico beoordeling blijkt dat je naam op een boycot-, sanctie- of andere zwarte lijst staat.

2.6 Bedenktijd

Als de overeenkomst is gesloten heb je 14 dagen bedenktijd. Je kunt dan zonder opgave van redenen en kosteloos het abonnement opzeggen. Hiervoor dien je het modelformulier te gebruiken dat onderaan deze algemene voorwaarden is opgenomen. Echter, als Tibbaa Mobile voor de geleverde diensten al kosten heeft gemaakt kunnen we die wel in rekening brengen. Bijvoorbeeld retour-, administratie, installatie- en gebruiks- en abonnementskosten over de periode dat je de dienst hebt gebruikt.

3. Inwerkingtreding van de dienst

De dienst werkt maximaal 24 uur nadat je de simkaart via mobile.tibbaa.com/activeren hebt geactiveerd.

4. Duur van de overeenkomst

De mobiele abonnementen van Tibbaa worden afgesloten met een duur van een maand, een jaar of twee jaar. Als de minimumduur is afgelopen wordt de overeenkomst automatisch omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd met een opzegtermijn van een maand.

5. Telefoonnummer

Met uitzondering van het Social Media-abonnement, worden de diensten van Tibbaa geleverd met een telefoonnummer waarmee je in binnen- en buitenland kunt bellen en sms'en en gebeld en ge-sms't kunt worden. Het telefoonnummer dat bij een Social Media-abonnement wordt geleverd is niet geschikt om mee te bellen en sms'en. Het kan wel gebruikt worden om bevestigings- en beveiligingssms'jes te ontvangen van bijvoorbeeld je bank of WhatsApp.

5.1 Nummerwijziging

We kunnen je telefoonnummer veranderen als:

- er wijzigingen zijn in een nationaal nummerplan;
- de Autoriteit Consument en Markt iets verandert in de nummertoe wijziging;
- er wijzigingen zijn in een dienst en/of in een mobiel netwerk;
- er andere gevallen zijn die een nummerwijziging nodig maken.

Als we je nummer wijzigen laten we je dit 3 maanden van tevoren weten, tenzij dit niet mogelijk is.

5.2 Telefoongids

Als je een mobiel abonnement afneemt van Tibbaa Mobile, anders dan het Social Media-abonnement, kan je vermeld worden in de telefoongids en bij nummerinformatiediensten.

6. Gebruik van de diensten van Tibbaa

6.1 Verantwoordelijkheid

Je bent te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de dienst die je afneemt. Ook als iemand anders van je dienst gebruik maakt. Het maakt dan geen verschil of je wel of niet toestemming hebt gegeven: deze kosten komen voor jouw rekening. Als je de dienst of je aangesloten apparaat dusdanig gebruikt dat andere gebruikers op het netwerk hier last van ondervinden, ben je verplicht onze instructies op te volgen en ben je verantwoordelijk voor de financiële gevolgen die hieruit voortvloeien.

6.2 Apparatuur

Je mag onze diensten alleen gebruiken in combinatie met apparatuur zoals gedefinieerd in Richtlijn 2008/63/EG die voldoet aan de daarvoor geldende wettelijke vereisten. Als je apparatuur gebruikt dat niet aan deze richtlijnen voldoet zijn de kosten voor jouw rekening. Apparaten kunnen verschillen in functionaliteiten, hetgeen gevolgen kan hebben voor de gebruiksmogelijkheden van onze diensten.

6.3 Fair Use Policy

Je dient je te houden aan de Fair Use Policy, zoals die te lezen is op de website van Tibbaa Mobile: mobile.tibbaa.com. Als je je niet aan de regels van de Fair Use Policy houdt, kunnen we je gebruik van internet, telefonie en sms terugdraaien.

6.4 Gedragsregels

Als je gebruikmaakt van de diensten van Tibbaa behoor je je aan de volgende regels te houden:

- Je mag de diensten niet gebruiken op een manier die in strijd is met de wet, die inbreuk maakt op het intellectuele eigendomsrecht van ons of derden, die inbreuk maakt op rechten en het persoonlijk leven van anderen of voor het stalken, bedreigen of bedriegen van personen.
- Je mag de diensten niet gebruiken voor het versturen van spam, hacken, het verstoren of veroorzaken van overlast, het verspreiden van computervirussen, het openbaar maken of verspreiden van kinder- of andere strafbare porno of voor illegaal downloaden.

7. Tarieven en vergoedingen

7.1 Tarieven

Voor de diensten die je van Tibbaa afneemt moet je de vastgestelde tarieven betalen. Deze staan vermeld op de site, en zijn inclusief btw. De tarieven kunnen bestaan uit de volgende bedragen:

- Eenmalige aansluitkosten;
- Het bedrag dat je per maand betaalt, afhankelijk van het soort abonnement;
- Vergoedingen voor gebruik buiten de bundel. Voor internetten buiten de bundel rekenen we 5 cent per mb. Voor bellen en sms'en buiten de bundel rekenen we 10 cent per minuut of per sms.

7.2 Prijsstijgingen

Onze tarieven worden jaarlijks geïndexeerd volgens de CBS Consumentenprijsindex. Daarin wordt bekendgemaakt met welk percentage de prijzen stijgen. We informeren je tijdig over een prijsverhoging.

7.3 Start van het abonnement tussen twee factuurperiodes

Tibbaa Mobile heeft vaste factuurperiodes. Het kan zijn dat het moment dat we je aansluiten tussen twee periodes in ligt. In dat geval brengen we per dag van je aansluiting 1/30^e van het maandbedrag in rekening.

8. Betalen en facturen

8.1 Factuur en automatisch incasso

Je ontvangt van ons maandelijks uiterlijk een week voor de start van een nieuwe maand per e-mail een factuur met het bedrag dat je aan ons verschuldigd bent voor de daaropvolgende maand. Daarbij ontvang je tegelijk een verzoek om dat bedrag via een iDeal-link of andere betaallink die wij aanleveren te betalen. Die betaling moet uiterlijk 24 uur voor de start van de nieuwe maand op onze rekening te zijn bijgeschreven. Indien de betaling niet tijdig is bijgeschreven, zullen wij het gebruik van je SIM-kaart blokkeren tot het moment dat wij kunnen vaststellen dat wij je betaling hebben ontvangen. We kunnen voor het deblokken kosten in rekening brengen.

8.2 Niet kunnen betalen

Als we door feiten en omstandigheden twijfels hebben of je je (toekomstige) facturen kunt betalen kunnen we vragen om een borgstelling, waarborgsom of bankgarantie. Bijvoorbeeld als je voorgaande facturen niet (binnen de betalingstermijn) hebt kunnen betalen, of als je in een beperkte periode bovengemiddeld veel moet betalen voor het gebruik van je dienst (als je bijvoorbeeld veel buitenbundelkosten maakt).

9. Tijdelijk stoppen van de dienstverlening

Als je je niet houdt aan de overeenkomst kunnen we de dienst tijdelijk stoppen. Als het mogelijk is brengen we je van tevoren op de hoogte. Tijdens deze periode ben je alsnog verplicht om de overeengekomen bedragen te betalen. Als je binnen de door ons gestelde termijn alsnog je verplichtingen nakomt kunnen we de dienst hervatten. We kunnen hier kosten voor in rekening brengen.

10. Wijzingen van de overeenkomst

10.1 Zelf je abonnement wijzigen

Je mag je abonnement wijzigen, zowel naar een duurdere als naar een goedkopere abonnementsvorm. Het Social Media-abonnement is hierop een uitzondering. Met dit abonnement kun je niet wisselen. De nieuwgekozen dienst en de bijbehorende tarieven en voorwaarden zijn van kracht vanaf de volgende factuurperiode. Het aantal keer dat je je abonnement naar een duurdere vorm mag bijstellen is onbeperkt. Je mag maximaal 2 keer per jaar je abonnement naar beneden bijstellen.

10.2 Wijzigingen door ons

We kunnen de overeenkomst en de afgesproken tarieven wijzigen. Dit laten we je dan 1 maand van tevoren weten.

10.3 Verhuizen

Wijzigingen in je (factuur)adres moet je zo snel mogelijk aan ons doorgeven.

11. Opzeggen of beëindigen van je abonnement

11.1 Opzeggen bij of na de minimumduur van het abonnement

Als het abonnement afgelopen is kun je het opzeggen. Dit is aan het einde van de minimumduur van de overeenkomst, met inachtneming van een hele kalendermaand opzegtermijn. Je moet dus voor de 1^e dag van de voorafgaande maand per e-mail het abonnement opzeggen. Als je aan het einde van de minimumduur van de overeenkomst zelf niet opzegt, loopt deze door met een maandelijkse opzegtermijn.

11.2 Tussentijds opzeggen

De overeenkomst kan binnen de minimumduur van de overeenkomst worden opgezegd:

- bij overlijden;
- als je verhuist naar een plek waar we de dienst niet kunnen leveren;
- als we onze verplichten niet nakomen op zo'n ernstige wijze dat het terecht is dat je opzegt;

- als we de overeenkomst of de tarieven tussentijds veranderen en je daarom kunt opzeggen, met inachtneming van de bepalingen in artikel 11.3.

11.3 Tussentijds opzeggen als je het niet eens bent met een wijziging

Als we de overeenkomst of de tarieven tussentijds veranderen en je bent het hier niet mee eens, dan kun je de overeenkomst kosteloos via e-mail opzeggen, met ingang van de datum waarop de wijziging ingaat. Je opzegging moet dan wel voor die datum bij ons binnen zijn. Er is een aantal gevallen waarbij je niet tussentijds kunt opzeggen als we de overeenkomst of de tarieven wijzigen, namelijk:

- als we door de overheid verplicht worden de wijziging door te voeren;
- als we de wijziging in de overeenkomst hebben vastgelegd, bijvoorbeeld in geval van de inflatiecorrectie.
- als de wijziging voor jou geen of juist voordelige gevolgen heeft;
- als je de wijziging kunt weigeren.

11.4 Nummerbehoud bij het overstappen naar een andere aanbieder

Behalve indien er sprake is van een Social media-abonnement, kan je je telefoonnummer meenemen naar een andere aanbieder. Dit moet je tijdens het opzeggen van je overeenkomst direct en duidelijk aangeven en ons de informatie verstrekken die wij nodig hebben om het overstappen met nummerbehoud te kunnen verwerken. Dit geldt ook als je de overeenkomst opzegt omdat wij die wijzigen. Er zijn gevallen dat we voorwaarden stellen aan onze medewerking voor het meewerken aan nummerbehoud bij overstappen naar een andere aanbieder. Bijvoorbeeld als je nog in de minimumduur van je contract zit. Dan kunnen we de voorwaarde stellen dat je eerst een afkoopsom betaalt. Als je nog onbetaalde facturen hebt, moet je die eerst betalen.

Je kunt geen verzoek tot nummerbehoud indienen als je nog geen overeenkomst hebt gesloten met een nieuwe aanbieder. Je kunt dan wel aangeven dat je het nummer wilt houden. Daarna moet je uiterlijk binnen 2 weken nadat de wijziging ingaat een definitief verzoek om nummerbehoud doen en daarbij aangeven naar welke aanbieder je het nummer wilt meenemen. Als je niet op tijd dit definitieve verzoek voor nummerbehoud hebt gedaan of ons niet op tijd de benodigde informatie hebt verschaft gaan we ervan uit dat je de opzegging hebt ingetrokken, tenzij je hebt aangegeven dat de beëindiging ook in dat geval geldt.

11.5 Nummerbehoud bij het overstappen naar Tibbaa Mobile

Als je overstapt van een andere aanbieder naar ons kun je daarbij je telefoonnummer meenemen. Dit kan alleen als je vorige aanbieder meewerkt. Als je het Social Media-abonnement van ons afneemt kan je je telefoonnummer niet van een vorige aanbieder meenemen.

11.6 Opzeggen van het abonnement door Tibbaa Mobile

We kunnen de overeenkomst opzeggen aan het einde van de minimumduur van het abonnement en daarna, met inachtneming van een maand opzegtermijn. We kunnen de overeenkomst ook tussentijds beëindigen, in de volgende gevallen:

- als je failliet bent, er surseance voor je is aangevraagd of als voor je de toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke personen is aangevraagd;
- als je handelingsonbekwaam bent, onder bewind bent gesteld of op een andere manier niet meer zelf over je geld mag beschikken;
- als je verplichtingen uit deze overeenkomst niet nakomt en het daardoor terecht is dat we de overeenkomst beëindigen;
- als je een betalingsherinnering van ons hebt gekregen en niet binnen de daarin gestelde termijn alsnog hebt betaald;

Als we de overeenkomst tussentijds beëindigen omdat je je (financiële) verplichtingen niet bent nagekomen kunnen we de kosten voor de minimumduur van het abonnement in rekening brengen. Als de we dienst beëindigen, eindigt ook de overeenkomst voor die dienst, uiterlijk op diezelfde datum. Zonder dienst kan de overeenkomst niet doorlopen.

12. Aansprakelijkheid

12.1 Wanneer is Tibbaa Mobile aansprakelijk?

We zijn alleen aansprakelijk voor schade als die is ontstaan door een tekortkoming die volgens de wet of volgens de geldende opvatting aan ons toerekenbaar is.

Onze aansprakelijkheid geldt alleen in de gevallen hieronder. Daarbij gelden de bedragen die genoemd worden. Het kan zijn dat een gebeurtenis leidt tot schade bij meer klanten. In zo'n geval betalen we voor die gebeurtenis maximaal het aangegeven bedrag. We verdelen het te betalen bedrag dan naar verhouding. Iedere klant krijgt dan eenzelfde deel van zijn schade vergoed.

- Schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel, tot maximaal een bedrag van € 500.000 per gebeurtenis.
- Schade omdat we handelen in strijd met de artikelen 273d en 273e van het Wetboek van Strafrecht. Die artikelen gaan over schending van het digitaal briefgeheim. Het maximale bedrag is € 500.000 per gebeurtenis.
- Schade aan uw zaken die is ontstaan bij werkzaamheden die we moeten doen voor het uitvoeren van de overeenkomst. Het maximale bedrag is € 500.000 per gebeurtenis.
- Schade omdat we een dienst buiten gebruik hebben gesteld zonder dat we daarvoor een reden hadden. Het maximale bedrag per aansluiting is € 2.500 met een maximum van € 500.000 per gebeurtenis.

- Schade die het gevolg is van onterecht niet of niet goed vermelden van uw gegevens in telefoongidsen of nummerinformatiediensten. Het maximale bedrag per vermelding is € 2.500, met een maximum van € 500.000 per gebeurtenis.
- Schade die het gevolg is van andere administratieve fouten dan die hierboven staan beschreven. Het maximale bedrag per aansluiting is € 2.500, met een maximum van € 500.000 per gebeurtenis.

Veroorzaken we schade met opzet of omdat we roekeloos zijn en terwijl we weten dat de schade daaruit zou ontstaan? Dan zijn we wel volledig aansprakelijk.

12.2 Wanneer is Tibbaa Mobile niet aansprakelijk?

We zijn niet aansprakelijk voor schade die hierboven niet genoemd wordt. Gebruik je de dienst voor je beroep of bedrijf? Dan zijn we niet aansprakelijk voor bijvoorbeeld winst of besparingen die je misloopt, verlies van gegevens, leegloop van personeel, goodwill of boetes en vergoedingen die je aan anderen moet betalen. Fouten van andere aanbieders kunnen ons niet aangerekend worden. Bijvoorbeeld aanbieders van netwerken en diensten waarmee onze mobiele netwerken direct of indirect zijn verbonden of aanbieders van contentdiensten, zoals apps en televisiediensten.

12.3 Wanneer ben jij aansprakelijk?

Je bent aansprakelijk voor schade als die schade is ontstaan door een tekortkoming die volgens de wet of volgens de geldende opvatting aan jou toe te rekenen is. Ben je consument, dan ben je alleen aansprakelijk voor bedrijfs- of gevolgschade van ons als die schade met opzet is ontstaan of door roekeloosheid en terwijl je wist dat die schade daaruit zou ontstaan. Zijn er anderen die vinden dat ze recht op schadevergoeding hebben door het gebruik dat van jouw diensten is gemaakt? Dan vrijwaar je ons daartegen.

13. Contractovername

Alleen als we schriftelijk toestemming hebben gegeven, kan je je contract en de rechten en plichten die daaruit voortvloeien door iemand anders laten overnemen. Aan deze toestemming kunnen we voorwaarden verbinden. We kunnen onze rechten en verplichtingen aan een ander bedrijf overdragen als we (een onderdeel van) ons bedrijf overdragen.

14. Klachten

Als je een klacht hebt over hoe de overeenkomst tot stand komt of wordt uitgevoerd, moet je die per e-mail bij ons indienen. Je kunt de klacht indienen bij de Geschillencommissie. Dit moet je doen binnen 12 maanden nadat het meningsverschil is ontstaan. Hier betaal je een vergoeding voor. Wij kunnen ook het geschil bij de Geschillencommissie aanbrengen, maar dat kan alleen als je daar toestemming voor geeft. Als je de klacht niet eerst bij ons hebt gemeld neemt de Geschillencommissie deze niet in behandeling. De beslissing van de

Geschillencommissie is bindend. Je kunt hier niet tegen in beroep gaan. Wel kun je het advies laten toetsen door de rechter. Je kunt geschillen ook voorleggen aan de rechter.

15. Kwaliteit en storingen

15.1 De verbinding

We spannen ons in om een conforme dienst te leveren. Echter, bij mobiele telecommunicatie zijn de kwaliteit en de eigenschappen van een verbinding niet op elk moment gelijk. De verschillen houden onder meer verband met onder meer de gebruikte randapparatuur, de radiodekking van het gebruikte mobiele netwerk, de hoeveelheid telecommunicatieverkeer en atmosferische omstandigheden. Bij mobiele telecommunicatie vindt het transport van gegevens geheel of gedeeltelijk plaats door de ether. Deze kunnen worden opgevangen door anderen dan voor wie ze bestemd zijn. De netwerkaanbieder zal, binnen standaarden van de gebruikte mobiele netwerken, technieken toepassen of ondersteunen die het raadplegen van verzonden gegevens door derden bemoeilijken.

15.2 Storingen

We spannen ons in om de dienstverlening zo ongestoord mogelijk te laten verlopen. Echter, het is onmogelijk om elke vorm van storing of beperking van de dienstverlening te voorkomen. Bovendien zijn wij afhankelijk bij het oplossen van storing van de snelheid van handelen van onze dienstverleners zoals KPN voor het gehele mobiele netwerk. Storingen worden zo spoedig mogelijk onderzocht en zo goed mogelijk opgeheven nadat ze aan ons bekend zijn geworden. De kosten die hiervoor gemaakt worden komen voor onze rekening, tenzij blijkt dat de storing zich bevindt in het door jou gebruikte apparaat, dan wel het gevolg is van jouw handelen dat in strijd is met overeengekomen, waaronder, meer niet gelimiteerd tot het gebruik van randapparaten.

15.3 Onderhoud

De mobiele netwerken en diensten worden onderhouden door of vanwege de netwerkaanbieder. Ten behoeve van dit onderhoud kan tijdelijk een deel van het netwerk buiten gebruik worden gesteld. Dit zal tot het minimum worden beperkt.

16. Simkaart

Als je een dienst van ons afneemt stellen we een simkaart aan je ter beschikking. Als je deze ontvangen hebt kun je deze tijdens de duur van de overeenkomst gebruiken. Je dient de simkaart zo goed mogelijk tegen onbevoegd gebruik, diefstal en beschadiging te beschermen. De bijgeleverde pin- en pukcode moet je zo goed mogelijk geheimhouden en niet in de directe nabijheid van je simkaart bewaren. We mogen je simkaart te allen tijden omruilen in verband met een wijziging van technische eigenschappen of in verband met technische veroudering van de desbetreffende simkaart. Ook mogen we de technische eigenschappen of instellingen van je simkaart op afstand wijzigen. Na beëindiging van de overeenkomst dien je de simkaart onbruikbaar te maken.

17. Buitenland

De mobiele diensten van Tibbaa kan je ook in andere landen van de EU gebruiken. Dit heet roaming. Je kan gebruik maken van de diensten van de desbetreffende buitenlandse aanbieder, met inachtneming van de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften die door die aanbieder worden aangeboden. Tibbaa Mobile en/of de netwerk aanbieder zijn gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de gebieden en aanbieders waar gebruik kan worden gemaakt van deze mogelijkheid, alsmede in de aangeboden diensten.

18. Herroepingsformulier

Aan: Tibbaa Mobile B.V. Lange Kleiweg 62H Rijswijk

Betreft: herroeping aanmelding bij Tibbaa Mobile

Ik, deel Tibbaa Mobile hierbij mede dat ik de aanmelding en overeenkomst betreffende de levering van de Tibbaa Mobile diensten herroep binnen de gestelde termijn van 14 dagen na aanmelding. Ik heb de aanmelding gedaan op de datum en de simkaart inmiddels ontvangen. Ik heb de simkaart wel/niet geactiveerd. Ik ben mij ervan bewust dat wanneer ik de simkaart al geactiveerd heb er kosten in rekening gebracht kunnen worden voor het gebruik en de geleverde diensten.

Mijn naam is :

Mijn adres is :

Mijn postcode en woonplaats zijn :

Ontvangen tijdelijke Tibbaa Mobile nummer is :

PUK code van mijn tijdelijke Tibbaa Mobile nummer is :

Datum ondertekening :

Handtekening :

Na ontvangst binnen 14 dagen nadat je de aanmelding bij Tibbaa Mobile gedaan hebt, stort Tibbaa Mobile het betaalde maandbedrag terug op de bankrekening dat je hebt opgegeven bij de aanmelding. Wanneer de Simkaart al is geactiveerd kan Tibbaa Mobile kosten in rekening brengen voor het verbruik. De kosten voor de verwerking van je aanmelding, de simkaart zelf, het gereserveerde mobiele nummer en de verzending door PostNL, in totaal € 9,95 EUR, komen niet in aanmerking voor vergoeding.