

ALGEMENE VOORWAARDEN TELESUR MOBIEL

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van Telesur Mobiel.

Artikel 1. Definities.

In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende begrippen, telkens aangeduid met een hoofdletter, de volgende betekenis:

Algemene Voorwaarden:	deze algemene voorwaarden, ongeacht de vorm waarin deze kenbaar worden gemaakt.
Account:	de door een Klant aangemaakte klantaccount met behulp waarvan gebruik kan worden gemaakt van de Dienst.
Beltegoed:	een vooraf door de Klant betaald tegoed uitgedrukt in euro's voor gebruikmaking van de Dienst.
Dienst:	de overeengekomen mobiele telecommunicatiedienst.
Netwerk:	netwerk voor draadloze telefonie, waarvan Telesur Mobiel gebruik maakt.
Klant:	degene die met Telesur Mobiel een overeenkomst aangaat voor het leveren van de Dienst.
Overeenkomst:	de overeenkomst tussen Klant en Telesur Mobiel op grond waarvan Telesur Mobiel de Dienst aan Klant levert.
Telesur Mobiel:	Telecommunicatiebedrijf Suriname Telesur, een rechtspersoon naar Surinaams recht, tevens kantoorhoudende te (1042 AZ) Amsterdam aan de gyroscoopweg 134-140.
Website:	de website www.telesur.nl .

Artikel 2. Toepassing Algemene Voorwaarden

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en Overeenkomsten, betreffende levering door Telesur Mobiel van Diensten aan of ten behoeve van Klant, ongeacht of deze mondeling, schriftelijk, elektronisch of in enige andere vorm zijn gedaan.
- 2.2 Indien enig beding in deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bedingen van deze Algemene Voorwaarden onverkort van toepassing blijven.
- 2.3 De Algemene Voorwaarden kunnen door Telesur Mobiel worden gewijzigd. De wijziging zal via de Website of op een andere wijze aan Klant bekend worden gemaakt. Indien Klant de wijziging niet wenst te accepteren is hij gerechtigd de Overeenkomst, binnen 30 dagen na de bekendmaking, schriftelijk op te zeggen per de datum waarop de wijziging in zal gaan.

Artikel 3. Overeenkomst

- 3.1 Alle door Telesur Mobiel gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
- 3.2 Overeenkomsten komen pas tot stand op het moment dat Telesur Mobiel de aanmelding van Klant door middel van een schriftelijke danwel elektronische bevestiging heeft aanvaard. Telesur Mobiel is gerechtigd een aanmelding van een Klant te weigeren, zij is daarbij niet gebonden haar redenen in dit verband te vermelden.
- 3.3 Indien de Overeenkomst via een elektronische communicatiemiddel tot stand is gekomen, heeft de Klant het recht om gedurende zeven werkdagen na de totstandkoming van de Overeenkomst deze Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden door middel van een daartoe strekkende brief aan Telesur Mobiel, één en ander onder de voorwaarden dat de Klant in deze periode geen gebruik heeft gemaakt van de Dienst.
- 3.4 Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit hoofde van de Overeenkomst aan een derde over te dragen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.

Onverminderd voorgaande, is Telesur Mobiel te allen tijde gerechtigd de rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst, in het kader van een overgang van de onderneming, over te dragen aan een derde partij.

Artikel 4. Tarieven en Beltegoed

- 4.1 Voor de gebruikmaking van de Dienst is de Klant de in de Tarievenlijst, onder meer opgenomen op de Website, bekendgemaakte tarieven verschuldigd.
 - 4.2 Alle prijzen zijn inclusief BTW en andere heffingen, tenzij anders aangegeven.
 - 4.3 De tarieven kunnen te allen tijde door Telesur Mobiel worden gewijzigd. Indien een prijsverhoging plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst kan Klant de betreffende Overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de prijsverhoging ingaat.
 - 4.4 Het Beltegoed kan via de Website of via een tegoedcode, die kan worden gekocht bij één van de verkooppunten van Telesur Mobiel, worden opgewaardeerd. Het Beltegoed is persoonsgebonden en is gebonden aan de Dienst. Klant heeft geen recht op terugstorting, overschrijving of overdracht van het Beltegoed. Het Beltegoed blijft in eigendom van Telesur Mobiel totdat alle verschuldigde vergoedingen door Klant zijn betaald.
 - 4.5 Het Beltegoed heeft een geldigheidsduur van 365 dagen onder de voorwaarde dat de Klant minimaal één keer per 6 maanden het Beltegoed opwaardeert of minimaal één keer per 6 maanden gebruik maakt van de Dienst. Indien de Klant het Beltegoed niet binnen 6 maanden heeft opgewaardeerd en ook niet minimaal één keer gebruik maakt van de Dienst, is Telesur Mobiel gerechtigd het Beltegoed op te schorten, waardoor de Klant alleen nog gebeld kan worden. Telesur Mobiel zal Klant per sms op de hoogte brengen van de opschorting en hem verzoeken binnen een redelijke termijn het Beltegoed op te waarderen. Indien Klant aan dat verzoek geen gehoor geeft is Telesur Mobiel gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen, de Klant heeft geen aanspraak op enige vorm van compensatie.
- 4.6 Partijen kunnen in afwijking op hetgeen bepaald in artikel 4.4 overeenkomen dat Klant recht heeft om een gedeelte van het Beltegoed over te dragen aan een andere klant van Telesur Mobiel. Telesur Mobiel is gerechtigd restricties te stellen aan (i) het totale bedrag dat in een bepaalde periode kan worden overgedragen en (ii) het type Dienst en telefoon waarvan de Klant en de persoon aan wie Beltegoed wordt overgedragen, gebruik maakt. Om het Beltegoed te kunnen overdragen dient Klant zich te registreren op de Website.

Artikel 5. SIM-kaart

- 5.1 De door Telesur Mobiel aan de Klant ter beschikking gestelde SIM-kaart is en blijft eigendom van Telesur Mobiel. Telesur Mobiel heeft te allen tijde het recht de SIM-kaart te vervangen.
- 5.2 Klant is aansprakelijk voor al het gebruik, en de kosten daarvan, dat via de SIM-Kaart van de Dienst wordt gemaakt. Klant is verplicht de SIM-Kaart zo goed mogelijk te beschermen tegen onbevoegd gebruik, diefstal, verlies of beschadiging en hij draagt er zorg voor dat de bij de SIM-Kaart behorende beveiligingscodes geheim worden gehouden en niet in de directe nabijheid van de SIM-Kaart bewaard worden.
- 5.3 In geval van diefstal, verlies of beschadiging van de SIM-kaart dient de Klant Telesur Mobiel daarvan onverwijld in kennis te stellen. De Klant blijft aansprakelijk voor al de gesprekskosten en eventueel andere gebruiksafhankelijke vergoedingen tot aan het moment waarop blokkering plaatsvindt. Klant kan geen aanspraak maken op restitutie van het beltegoed door Telesur Mobiel.
- 5.4 Het is verboden de technische informatie die op de SIM-kaart is opgenomen en/of de technische informatie, software en beveiligingen van de apparatuur waarmee de Klant zich toegang tot het Netwerk verschaft te kopiëren of op enige andere wijze te manipuleren.

Artikel 6. Dienstverlening

- 6.1 Telesur zal zich inspannen om de Diensten binnen de overeengekomen termijn en conform de overeengekomen specificaties te leveren, maar kan daarover geen enkele garantie geven. Voor de levering van de Dienst is Telesur Mobiel afhankelijk van derden waaronder leveranciers van telecommunicatiediensten en –netwerken. Er kunnen zich altijd omstandigheden voordoen waardoor de Dienst tijdelijk niet of niet zonder storingen beschikbaar is.
- 6.2 De mobiele communicatiediensten werken middels verspreiding van radiosignalen, waardoor de kwaliteit van de verbindingen niet overal en altijd worden gewaarborgd. Dit houdt verband met onder andere de gebruikte mobiele apparatuur, de radiodekking van het Netwerk en de atmosferische omstandigheden.
- 6.3 Indien de Klant meer informatie wenst te ontvangen over de kwaliteit, beschikbaarheid en gebruiksmogelijkheden kan hij contact opnemen met de klantenservice van Telesur Mobiel.
- 6.4 Telesur Mobiel kan, ten behoeve van onderhoud, de Dienst geheel of gedeeltelijk buiten gebruik (laten) stellen. Onderhoud aan de Dienst en het Netwerk zal indien mogelijk, van tevoren worden bekendgemaakt via de Website.
- 6.5 Storingen zullen zo spoedig mogelijk door Telesur Mobiel worden onderzocht, waarbij de nodige inspanning gepleegd zal worden de storing zo spoedig mogelijk te verhelpen.

Artikel 7. Gebruik van de Dienst

- 7.1 Klant zal steeds alle medewerking verlenen aan het uitvoeren van de Overeenkomst. Hij zal onder meer alle voor de levering van de Dienst benodigde gegevens en informatie verstrekken. Klant staat er voor in dat de door hem verstrekte informatie juist en volledig is, alsmede dat hij gerechtigd is deze informatie aan Telesur Mobiel te verstrekken ten behoeve van de levering van de Diensten. Klant vrijwaart Telesur Mobiel tegen eventuele aanspraken van derden ter zake.
- 7.2 De Klant zal zich bij het gebruik van de Dienst houden aan de relevante wet- en regelgeving, de Gebruikerscode opgenomen als Bijlage 2 van deze Algemene Voorwaarden, alsmede aan alle andere door Telesur Mobiel kenbaar gemaakte instructies en aanwijzingen.
- 7.3 Klant staat er voor in dat de Mobiele telefoon waarmee hij gebruik maakt van de Dienst voldoet aan de wettelijke eisen en de door Telesur Mobiel bekend gemaakte instructies.
- 7.4 Het gebruik van de SIM kaart en het Account is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar. Klant is aansprakelijk voor alle schade ontstaan als gevolg van het handelen in strijd met de Overeenkomst. Klant is bovendien aansprakelijk voor al het gebruik dat via zijn Account en de SIM kaart van de Dienst wordt gemaakt en vrijwaart Telesur Mobiel volledig tegen alle aanspraken van derden inzake schade of anderszins, op enigerlei wijze ontstaan door het gebruik dat, via zijn Account en zijn SIM Kaart, van de Dienst wordt gemaakt.
- 7.5 Telesur Mobiel is gerechtigd het wachtwoord van het Account te veranderen indien dit noodzakelijk is in het belang van het functioneren van de Dienst.

Artikel 8 Toekenning van telefoonnummer

- 8.1 Voor het gebruik van de Dienst kent Telesur Mobiel aan de Klant een mobiel telefoonnummer toe, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
- 8.2 Indien de Klant een mobiel telefoonnummer dat hij reeds in gebruik heeft wil behouden, dient hij bij het aangaan van de Overeenkomst bij Telesur Mobiel een verzoek in te dien voor het behouden van het telefoonnummer. Telesur Mobiel gaat met het verzoek akkoord indien en zodra de (oude) overeenkomst met een aanbieder van mobiele telecommunicatiediensten is beëindigd en deze aanbieder aan het nummerbehoud meewerkt. Telesur Mobiel is gerechtigd een eenmalige vergoeding in rekening te brengen voor het ten uitvoer brengen van het nummerbehoud.

- 8.3 Telesur Mobiel is gerechtigd het mobiele telefoonnummer te wijzigen indien dit naar haar mening noodzakelijk is:
- in het belang van het goed functioneren van de Dienst,
 - op grond van (wijzigingen in) het nummerplan of de nummertoekenning van Opta, of
 - in gevallen die anderszins een nummerwijziging noodzakelijk maken.
- Telesur Mobiel is nimmer aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit een wijziging van een telefoonnummer.
- 8.4 Indien de Klant na afloop van de Overeenkomst het door Telesur Mobiel toegekende telefoonnummer bij een nieuwe aanbieder wenst te behouden, dient hij bij deze nieuwe aanbieder een verzoek daartoe in te dienen. Voordat de Klant het verzoek tot nummerbehoud indient, dient hij al zijn (betalings)verplichtingen uit de Overeenkomst te hebben voldaan.
- 8.5 Het aan de Klant in het kader van de Dienst toegewezen telefoonnummer komt te vervallen indien de Overeenkomst wordt beëindigd en hij niet om nummerbehoud heeft verzocht.

Artikel 9. Opschorting

- 9.1 Telesur Mobiel is gerechtigd de Dienst tijdelijk op te schorten, door bijvoorbeeld de aansluiting tijdelijk buiten gebruik te stellen, indien de Klant zich niet houdt aan de Gebruikerscode, de belangen van Telesur Mobiel schaadt, danwel anderszins een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst niet nakomt, danwel indien Telesur Mobiel een redelijk vermoeden heeft dat van voorgaande sprake.
- 9.2 De opschorting vindt plaats zonder dat de Klant aanspraak kan maken op enige vergoeding en eindigt behoudens bijzondere omstandigheden, indien de Klant binnen een door Telesur Mobiel gestelde redelijke termijn zijn verplichtingen alsnog is nagekomen. Alle kosten die verband houden met de opschorting en inwerkingstelling zijn voor rekening van de Klant.

Artikel 10. Aansprakelijkheid Telesur Mobiel

- 10.1 De totale aansprakelijkheid van Telesur Mobiel, uit welke hoofde dan ook, is te allen tijde beperkt tot de vergoeding van de directe schade tot een maximum bedrag van het totaal aan vergoedingen die in het lopende kalenderjaar door Klant aan Telesur Mobiel zijn betaald. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan Euro 2.500,- (tweeduizend en vijfhonderd euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt beschouwd.
- 10.2 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- de kosten die Klant heeft moeten maken om de tekortkoming van Telesur Mobiel te herstellen of op te heffen, zodat de prestatie van Telesur Mobiel wel aan de Overeenkomst beantwoordt;
 - redelijke kosten voor het langer operationeel houden van zijn oude mobiele telefonie aansluiting, verminderd met de besparingen; en
 - redelijke kosten ter voorkoming of beperking van zulke schade en redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang daarvan.
- 10.3 Iedere aansprakelijkheid van Telesur Mobiel voor indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, winstderving en omzetzerving, is uitgesloten.
- 10.4 Telesur Mobiel is nimmer aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door derden, die al of niet gebruik maken van de Dienst.

Artikel 11. Privacy

- 11.1 Om de Dienst te kunnen bieden dient Telesur Mobiel persoons-, verkeers- en locatiegegevens te verwerken. Telesur Mobiel draagt er zorg voor dat de verwerking van deze gegevens voldoet aan de relevante wet- en regelgeving, waaronder de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet.

- 11.2 De in Bijlage 1 opgenomen Privacy Policy is van toepassing op het gebruik van de persoons-, verkeers- en locatiegegevens alsmede op de vertrouwelijke informatie die via de Dienst wordt verspreid.

Artikel 12. Duur

- 12.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde duur.
- 12.2 De Klant kan te allen tijde de Overeenkomst opzeggen door middel van een brief of een e-mail aan de Klantenservice van Telesur Mobiel te sturen.
- 12.3 Telesur Mobiel is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen indien:
- de Klant tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen en in verzuim verkeert;
 - er sprake is van een situatie bedoeld in artikel 4.5;
 - de Dienst gedurende een maand is opgeschort;
 - in geval van beëindiging, intrekking of wijziging van de vergunningen, al dan niet van derden, op basis waarvan Telesur Mobiel haar Dienst en/of het Netwerk aanbiedt;
 - indien een overeenkomst tussen Telesur Mobiel en een derde van wie Telesur Mobiel afhankelijk is voor het leveren van de Dienst om wat voor reden dan ook wordt beëindigd; of
 - indien technische of bedrijfseconomische redenen of (wijzigingen in) wet- en regelgeving daartoe noodzakelijk zijn;
- 12.4 Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de Overeenkomst zonder inachtneming van een opzegtermijn te ontbinden.
- 12.5 Na de beëindiging van de Overeenkomst komt het Beltegoed te vervallen en dient de Klant de SIM Kaart te vernietigen.

Artikel 13. Klachten en Geschillen.

- 13.1 Geschillen tussen de Klant en Telesur Mobiel met betrekking tot de door Telesur Mobiel te leveren of geleverde diensten, kunnen zowel door de Klant als door Telesur Mobiel worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
- 13.2 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Klant zijn klacht eerst schriftelijk aan Telesur Mobiel heeft voorgelegd. Telesur Mobiel zal binnen dertig dagen na ontvangst van de brief schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal Telesur Mobiel de Klant binnen die termijn schriftelijk kenbaar maken wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem wordt meegedeeld.
- 13.3 Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van Telesur Mobiel dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in lid 2 had moeten worden gereageerd, kan de Klant het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.
- 13.4 Wanneer de Klant een geschil voorlegt aan de geschillencommissie is Telesur Mobiel aan deze keuze gebonden.
- 13.5. Telesur Mobiel kan ervoor kiezen een geschil omtrent de nakoming door een consument van de overeenkomst aan de Geschillencommissie Telecommunicatie voor te leggen. Indien Telesur Mobiel dit wil doen, moet hij de Klant schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat, alsmede dat de klant zal voldoen aan de eisen die de Geschillencommissie stelt aan de klant voor het in behandeling nemen van de klacht. Telesur Mobiel dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- 13.5 De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het door haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De

beslissingen van de geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd die door partijen gelijkelijk betaald zal worden.

Artikel 14. Toepasselijk recht.

- 14.1 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 14.2 Onverminderd artikel 13, zullen eventuele geschillen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag.

AANVULLENDE VOORWAARDEN VOOR ABONNEMENTEN

Artikel 15 Totstandkoming, duur en beëindiging

- 15.1 Indien de Klant kiest voor het afnemen van een vast abonnement bij Telesur Mobiel gaat hij een Overeenkomst aan met een duur van 1 jaar.
- 15.2 Na 1 jaar wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd en is in dat geval te allen tijde opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van 4 weken overeenkomstig het in artikel 12.2 bepaalde.
- 15.3 Telesur Mobiel zal de door de Klant in het aanmeldproces verstrekte gegevens gebruiken voor het (laten) uitvoeren van een credit check. Telesur Mobiel is gerechtigd de aanvraag van de Klant niet verder in behandeling te nemen dan wel de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de uitgevoerde credit check daar aanleiding toe geeft.

Artikel 16 Tarieven en Betaling

- 16.1 De Klant verleent Telesur Mobiel uiterlijk op het moment van totstandkoming van de Overeenkomst met bepaalde duur een doorlopende machtiging om gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan het begin van elke maand een vast bedrag, zoals vermeld op de Website, via automatische incasso van de bankrekening van de Klant af te schrijven.
- 16.2 De automatische incasso vindt plaats zo spoedig mogelijk na totstandkoming van Overeenkomst en daarna aan het begin van elke kalendermaand. Indien de eerste poging tot incasso niet succesvol is, is Telesur Mobiel gerechtigd om op een later tijdstip een nieuwe poging tot automatische incasso uit te voeren.
- 16.3 Het maandelijkse vaste bedrag dat door middel van automatische incasso door Telesur Mobiel wordt ontvangen geeft recht op een op de Website omschreven bundel minuten voor bel- en sms verkeer ("Bundel").
- 16.3 Totdat het maandelijkse vaste bedrag is bijgeschreven op de rekening van Telesur Mobiel wordt het gebruik van de Klant van de Dienst verrekend met het beschikbare Beltegoed tegen de op de Website vermelde tarieven voor prepaid diensten. Indien het Beltegoed niet toereikend is dient de Klant het Beltegoed op te waarden zoals bepaald in artikel 4. Nadat de automatische incasso succesvol heeft plaatsgehad maakt de Klant gebruik maken van de Dienst binnen de Bundel. Indien de Bundel wordt overschreden voordat de volgende maandelijkse incassobetaling door Telesur Mobiel is ontvangen wordt de Dienst wederom verrekend met het Beltegoed tegen de op de Website vermelde tarieven voor prepaid diensten.

- 16.4 Indien Telesur Mobiel haar vordering om wat voor een reden dan ook niet voldaan krijgt uit de automatische incasso is de Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Telesur Mobiel is in dat geval gerechtigd haar vordering op de Klant op andere wijze te incasseren. De Klant is aansprakelijk voor alle door Telesur Mobiel gemaakte (buitengerechtelijke) kosten verband houdend met de incasso van de vordering.
- 16.5 Telesur Mobiel is gerechtigd om, indien de Klant niet voldoet aan de uit dit artikel volgende betalingsverplichtingen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.