

## Algemene voorwaarden Ben<sup>®</sup> Abonnee

### 1. Definities

**Aansluiting:** de verbinding met het Netwerk die Ben de Klant biedt;

**(Aanvullende) Dienst:** Ben producten en/of diensten die de Klant al dan niet tegen betaling kan afnemen in aanvulling op de Dienst en daarmee deel uit gaan maken van de Overeenkomst;

**Algemene Voorwaarden:** deze Algemene Voorwaarden Ben Abonnee, die van toepassing zijn op het aanbod, de Overeenkomst en de (levering en het gebruik van de) Dienst;

**Ben:** T-Mobile Netherlands BV, Postbus 13016, 2501 EA Den Haag;

**Ben Klantenservice:** de klantenservice van Ben waar de Klant terecht kan met al zijn vragen over de Dienst, te bereiken onder 0900 - 0401405 (€ 0.35 per gesprek), schriftelijk op het adres van Ben of via de Website;

**Content:** producten die onder meer tekst-, geluids-, data- en/of beeldbestanden alsmede softwareapplicaties kunnen bevatten. Deze producten worden via (of in samenhang met) de (Aanvullende) Diensten door Ben of door derden aangeboden;

**Contentdiensten:** diensten waarbij Ben de Klant toegang verschaft tot Content;

**Dienst:** de dienst waarbij de Klant gebruikmaakt van het Netwerk voor het directe transport van telecommunicatieverkeer van mobiele gebruikers van en naar aansluitpunten op het Netwerk of naar aansluitpunten op andere netwerken;

**Geschillencommissie:** Geschillencommissie Telecommunicatie, Bordewijklaan 46, 2591 XR, Den Haag ([www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl));

**Klant:** een natuurlijke persoon (mens) of rechtspersoon (bedrijf, vereniging, stichting etc.) die met Ben een Overeenkomst sluit;

**Netwerk:** het netwerk van T-Mobile Netherlands B.V. voor draadloze telecommunicatie; **Overeenkomst:** de overeenkomst tot het leveren van de Dienst door Ben aan de Klant. De Prijslijst en de Algemene Voorwaarden maken deel uit van de Overeenkomst;

**Prijslijst:** een overzicht van tarieven en overige eenmalige, variabele of periodieke vergoedingen met betrekking tot de (Aanvullende) Dienst, op te vragen bij de Klantenservice of in te zien op de Website;

**Website:** De internetsite van Ben [www.ben.nl](http://www.ben.nl)

### 2. Algemene bepalingen

**2.1** De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst en de (levering en het gebruik van) de (Aanvullende) Dienst, alsmede op alle (rechts)-handelingen die daaraan redelijkerwijs voorafgaan. De Klant kan gebruikmaken van (Aanvullende) Diensten die worden aangeboden door Ben. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op deze (Aanvullende) Diensten, tenzij anders aangegeven in de productomschrijving van de betreffende (Aanvullende) Dienst. Op Aanvullende Diensten kunnen daarnaast aanvullende voorwaarden van toepassing zijn.

**2.2** Als mondelinge en schriftelijke uitingen van Ben met elkaar strijdig zijn, gaan de schriftelijke uitingen vóór de mondelinge.

**2.3** De Algemene en aanvullende Voorwaarden en de Prijslijst kunnen door Ben eenzijdig worden gewijzigd. Voor de Klant negatieve wijzigingen zullen tenminste 1 maand vooraf individueel bekend worden gemaakt. De wijzigingen treden 1 maand na de bekendmaking of op een in de bekendmaking vermelde (latere) datum in werking, een en ander met inachtneming van de daarvoor dan geldende dwingendrechtelijke bepalingen. Indien de Klant de wijziging met betrekking tot de door hem afgenomen (Aanvullende) Dienst niet wenst te accepteren, kan de Klant de Overeenkomst met betrekking tot die (Aanvullende) Dienst schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt. De opzegging dient door T-Mobile te zijn ontvangen binnen 1 maand na ontvangst door de Klant van de bekendmaking. De actuele Prijslijst en de Algemene en aanvullende Voorwaarden zijn beschikbaar bij de Klantenservice en op de Website.

**2.4** Indien de Klant aan Ben gegevens opgeeft, in welke vorm dan ook, staat de Klant in voor de juistheid van deze gegevens. Ben is niet gehouden de juistheid van opgegeven gegevens te verifiëren.

**2.5** De Klant moet Ben 14 dagen vóór het ingaan van een adreswijziging schriftelijk of via de self-service pagina op de Website informeren over deze adreswijziging. De Klant is aansprakelijk voor alle eventuele gevolgen van het niet-tijdig doorgeven van een adreswijziging.

**2.6** De Klant kan zijn rechten en verplichtingen die voortvloeien uit hoofde van de Overeenkomst, waaronder het gebruik van de (Aanvullende) Dienst, niet overdragen, doorleveren of anderszins aan derden ter beschikking stellen zonder schriftelijke toestemming van Ben.

**2.7** Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

### 3. Aanbod en totstandkoming van de overeenkomst

**3.1** Ieder aanbod van Ben, in welke vorm dan ook, is geheel vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

**3.2** De Overeenkomst komt tot stand zodra Ben de aanvraag heeft aanvaard. Het (digitale) aanvraagformulier dient correct ingevuld te zijn.

**3.3** De Overeenkomst met betrekking tot (Aanvullende) Diensten komt tot stand nadat Ben daartoe een aanvraag of bestelling heeft ontvangen van de Klant en deze aanvraag of bestelling door Ben is aanvaard.

**3.4** Ben kan beperkingen stellen aan het tot stand brengen van de Aansluiting en het gebruik maken van de Dienst.

**3.5** Ben is gerechtigd om een risico-onderzoek uit te (doen) voeren, waaronder een kredietwaardigheidsonderzoek. Als het onderzoek risico's uitwijst die Ben in redelijkheid niet wil aanvaarden kan Ben beperkingen en/of verdere verplichtingen aan het gebruik stellen, of naar keuze van Ben de Overeenkomst niet aangaan of beëindigen. Ben zal de Klant opgaaf van de reden(en) doen als de Klant daar schriftelijk om vraagt. Als Ben de Overeenkomst beëindigd is de Klant aansprakelijk voor de kosten van het gebruik van de Dienst tot het moment van afsluiting.

#### 4. SIM-kaart en mobiele apparatuur

**4.1** De door Ben aan de Klant ter beschikking gestelde SIM-kaart is en blijft eigendom van Ben. Ben heeft het recht om de SIM-kaart op elk moment te vervangen. Bij beëindiging van de Overeenkomst moet de Klant de SIM-kaart terugsturen naar Ben als Ben hierom verzoekt. Ben mag kosten in rekening brengen voor het vervangen van een gestolen of defecte SIM-kaart.

**4.2** Aan elke SIM-kaart is een pincode (persoonlijk identificatienummer) en een PUK-code (persoonlijke deblokkeringsleutel) verbonden. Het gebruik van deze codes wordt uitgelegd in de handleiding van het mobiele apparaat. De Klant moet alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen om de pin- en PUK-codes te beschermen tegen verlies, diefstal en/of beschadiging en is verantwoordelijk voor ongevoegd gebruik.

**4.3** Het is verboden de technische informatie die op de SIM-kaart is opgenomen te kopiëren of op enige andere wijze deze kaart of de informatie daarop te manipuleren. Hetzelfde geldt voor de technische informatie, software en beveiligingen van de mobiele apparatuur waarmee de Klant zich toegang tot het Netwerk verschafft.

**4.4** Bij diefstal of verlies van de SIM-kaart moet de Klant dit meteen aan Ben melden. De Klant blijft aansprakelijk voor de gesprekskosten en eventuele andere gebruiksafhankelijke vergoedingen tot aan het moment waarop blokkering plaatsvindt.

#### 5. Oproepnummer

**5.1** Het oproepnummer van de Klant wordt door Ben vastgesteld. De Klant kan aanspraak maken op het behouden van een bepaald oproepnummer met inachtneming van de toepasselijke regelgeving ter zake en de uitwerking daarvan door Ben.

**5.2** Ben mag het toegekende nummer wijzigen of intrekken, onder meer op grond van gewijzigde wet- of regelgeving, na een daartoe strekkende aanwijzing van een bevoegd (overheids)orgaan of indien Ben dit noodzakelijk acht in het belang van het goed functioneren van de Dienst of het Netwerk. Ben zal daarbij zoveel mogelijk rekening houden met de redelijke belangen van de Klant.

#### 6. Tarieven

**6.1** De Klant is de vergoedingen verschuldigd volgens de daarvoor door Ben in de Ben Prijslijst (of elders op voor de dienst geëigende wijze) kenbaar gemaakte tarieven en voorwaarden, vanaf het moment dat de Aansluiting tot stand is gebracht. Voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen is de administratie van Ben bindend, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn.

**6.2** Ben is gerechtigd de kosten te incasseren voor de dienstverlening van derden voor SMS-diensten, Contentdiensten en/of overige (mobiele) diensten welke door de Klant zijn afgenomen. De Klant stemt ermee in dat deze door Ben als gebruikskosten op zijn facturen in rekening worden gebracht.

**6.3** Ben is gerechtigd zijn tarieven te wijzigen. Wijzigingen zullen door Ben onder meer middels de Website vooraf bekend worden gemaakt. De actuele tarieven kan de Klant ook opvragen bij de klantenservice van Ben of via de Website.

#### 7. Betaling

**7.1** Ben heeft het recht om abonnementsgelden en andere bedragen die de Klant onder deze Overeenkomst verschuldigd is vooruit te factureren. Gesprekskosten worden gefactureerd op basis van de registratie van gesprekken door Ben.

**7.2** Ben zal alle door de Klant verschuldigde bedragen periodiek factureren door middel van een online factuur op de self-service pagina's van de Website. Ben stuurt geen papieren facturen. In het geval van bijzondere omstandigheden (waaronder vermoed oneigenlijk gebruik of wanneer de Klant in een beperkt tijdsbestek ongebruikelijk hoge kosten maakt) mag Ben tussentijds factureren. De Klant moet de factuur betalen binnen de termijn zoals deze op de factuur staat en op de wijze zoals is overeengekomen.

**7.3** Klachten over de factuur moeten voor het verstrijken van de betalingstermijn aan de klantenservice van Ben gemeld worden. Als de Klant redelijkerwijze niet binnen deze termijn kon reageren, kan deze termijn door Ben worden verlengd. Het indienen van een klacht op zich schort de betalingsverplichting van de Klant niet op. Ben neemt alleen schriftelijke opschortingsverzoeken in behandeling en dit slechts voor het gedeelte van de factuur dat gemotiveerd wordt betwist. Klachten over de in artikel 6.2 bedoelde SMS- diensten dienen binnen 2 maanden gerekend vanaf de factuurdatum ingediend te worden.

**7.4** Als de Klant regelmatig ten onrechte reclameert over een factuur kan Ben administratiekosten van minimaal € 15,- in rekening brengen.

**7.5** Na het verstrijken van de in artikel 7.2 gestelde betalingstermijn is de Klant van rechtswege zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Ben is in dat geval gerechtigd om vanaf het verstrijken van de betalingstermijn 1% rente per maand in rekening te brengen, alsmede administratiekosten gelijk aan € 15,- per maand en buitengerechtigde kosten gelijk aan 15% (exclusief btw) van het openstaande bedrag, met een minimum van € 25,-. Tevens is de Klant aansprakelijk voor alle door Ben te maken gerechtelijke kosten (inclusief kosten voor juridische bijstand) die verband houden met de incasso van achterstallige betalingen. Vanaf het moment dat de betalingstermijn is verstreken, heeft Ben eveneens het recht over te gaan tot het buiten gebruik stellen van de Dienst aan de Klant, behoudens voor zover regels van dwingend recht daaraan in de weg staan.

**7.6** Ben kan van de Klant een voorschot of een betalingsgarantie (van een nader door Ben vast te stellen bedrag) verlangen. Dit onder meer als de Klant in een beperkt tijdsbestek ongebruikelijk hoge kosten maakt of wanneer Ben van mening is dat de Klant mogelijk de betalingsverplichtingen niet zal nakomen als de Klant geen vaste verblijfplaats heeft in Nederland.

**7.7** De betalingsgarantie zal worden gegeven in de vorm van een waarborgsom of door het geven van een

bankgarantie. Ben kan deze betalingsgarantie verlangen voor het tot stand komen van de Aansluiting of tijdens de looptijd van de Overeenkomst. Ben zal geen rente verschuldigd zijn over het bedrag van de betalingsgarantie.

## 8. Gebruik van de dienst

**8.1** De Klant moet zich houden aan de eisen die een redelijk gebruik van de (Aanvullende) Dienst meebrengen.  
**8.2** De Klant mag slechts gebruikmaken van de Dienst met mobiele apparatuur die door het Ministerie van Verkeer en Waterstaat goedgekeurd is. Die mobiele apparatuur moet verder geschikt zijn om gebruikt te worden op het Netwerk. Als uit onderzoek door Ben blijkt dat klachten van de Klant met betrekking tot de werking van de (Aanvullende) Dienst niet te wijten zijn aan de infrastructuur, kan de Klant verplicht worden zijn apparatuur ter controle aan Ben aan te bieden. Als Ben vaststelt dat de mobiele apparatuur van de Klant de goede werking van het Netwerk verstoort, is Ben gerechtigd de (Aanvullende) Dienst voor de Klant onmiddellijk buiten werking te stellen. Voor vragen over het functioneren van apparatuur kan de Klant terecht bij de Ben Klantenservice.

**8.3** De Klant mag het Randapparaat en/of de SIM-kaart niet zodanig gebruiken dat (a) sprake is van kunstgrepen, waaronder begrepen simboxen of automatische oproepsystemen, waardoor de Klant of een derde financieel voordeel behaalt, en/of (b) er aan Ben en/of derden schade wordt toegebracht, en/of (c) de integriteit van het Netwerk in gevaar wordt gebracht en/of (d) er een onevenredige belasting van het Netwerk ontstaat.

**8.4** Met uitzondering van het bepaalde in artikel 8.9 ('Roaming') of als anders is overeengekomen dient het door de Klant aangeboden telecommunicatieverkeer zijn oorsprong te hebben op het Netwerk. Het is de Klant niet toegestaan om gebruik te maken van de Dienst als het aangeboden telecommunicatieverkeer zijn oorsprong heeft op het vaste of mobiele openbare telecommunicatienetwerk van een andere aanbieder dan Ben of het bedrijfsnetwerk van de Klant.

**8.5** Om de integriteit van het Netwerk zoveel mogelijk te waarborgen, is het de Klant niet toegestaan telecommunicatieverkeer aan te bieden dat één of meer van de vereiste identificerende codes (te weten: MSISDN, IMSI en IMEI) ontbeert.

**8.6** De Klant staat in voor al het gebruik van zijn Aansluiting en draagt zodoende alle gemaakte gespreks- en overige kosten.

**8.7** Voor bepaalde diensten kan Ben toegangscodes verstrekken. De Klant dient de toegangscodes te beschermen tegen kennisname door onbevoegden. De Klant is verantwoordelijk voor elk gebruik dat van de toegangscodes wordt gemaakt. Bij (een vermoeden van) onbevoegd gebruik is Ben gerechtigd toegangscodes onverwijld te blokkeren.

**8.8** Het Netwerk werkt door middel van verspreiding van radiosignalen. Aangezien deze signalen kunnen worden gestoord door een externe bron en/of door atmosferische omstandigheden en afhankelijk zijn van de radiodekking van het Netwerk, kan de kwaliteit van een verbinding niet overal en altijd worden gewaarborgd. Ben verstrekt daarover dan ook geen garantie.

**8.9** Ben kan wijzigingen aanbrengen als het gaat om de landen en/of netwerken waarvandaan bellen en gebeld worden in het buitenland ('Roaming') mogelijk is. De Klant kan gebruikmaken van het/de voor een bepaald land aangegeven netwerk(en), met inachtneming van de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften die voor het betreffende land of netwerk gelden. Ben staat niet in voor de kwaliteit van het betreffende netwerk. Voor Roaming kunnen verschillende tarieven voor inkomend en uitgaand telecommunicatieverkeer van toepassing zijn. Deze tarieven kunnen aan voortdurende wijziging onderhevig zijn. De meest actuele tarieven kan de Klant opvragen bij de Ben Klantenservice of via de Website.

## 9. Duur van de overeenkomst en opzegging door de Klant

**9.1** De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, dan wel voor een minimale contractperiode van 24 maanden, afhankelijk van het geselecteerde aanbod. Overeenkomsten aangegaan voor een minimale contractperiode worden na afloop van deze termijn omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd, tenzij de Klant de Overeenkomst voor het verstrijken van deze minimale contractperiode met inachtneming van een opzegtermijn van één maand heeft opgezegd.

**9.2** Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kan de Klant op elk moment via Ben Klantenservice opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. De Klant moet daarbij vermelden: naam, adres, postcode, woonplaats, mobiele telefoonnummer, klantnummer en de gewenste datum van opzegging.

**9.3** Voor Aanvullende Diensten kan door Ben tevens een minimumduur worden bepaald. Indien de Klant de Overeenkomst op de voet van lid 1 opzegt voor afloop van de minimumduur van de (Aanvullende) Dienst, is Ben gerechtigd de resterende maandelijkse termijnen van de (Aanvullende) Dienst bij de Klant in rekening te brengen.

**9.4** Bij beëindiging van de Overeenkomst door de Klant komen alle aanspraken van de Klant jegens Ben te vervallen.

**9.5** Beëindiging van de Overeenkomst door de Klant buiten de in dit artikel genoemde gevallen is slechts mogelijk indien Ben met die beëindiging instemt. Aan deze instemming kunnen door Ben voorwaarden worden verbonden.

## 10. Buitengebruikstelling en opzegging door Ben

**10.1** Ben kan, zonder ingebrekestelling, de aan de Klant aangeboden (Aanvullende) Dienst geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen als de Klant:

(a) zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet nakomt of zich niet houdt aan de eisen die aan

een redelijk gebruik gesteld kunnen worden, waaronder begrepen excessief gebruik van de (Aanvullende) Dienst;

**b)** een of meer van de in rekening gebrachte kosten voor de (Aanvullende) Dienst en /of Content van derden, waaronder SMS diensten, Contentdiensten en/of overige (mobiele) diensten niet heeft betaald;

**(c)** bij of na het sluiten van de Overeenkomst verkeerde of onvolledige informatie aan Ben heeft verstrekt.

**10.2** De buitengebruikstelling van de (Aanvullende) Dienst vindt plaats zonder dat de Klant aanspraak kan maken op enige vergoeding. De buitengebruikstelling van de (Aanvullende) Dienst eindigt wanneer Ben vaststelt dat de Klant alsnog al zijn verplichtingen is nagekomen. De kosten van buitengebruikstelling en van het opnieuw in dienst stellen zijn voor rekening van de Klant. Het buiten gebruik stellen van de (Aanvullende) Dienst ontheft de Klant niet van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst.

**10.3** Als Ben vaststelt dat de Klant binnen een periode van 14 dagen na daartoe door Ben schriftelijk te zijn verzocht zijn verplichtingen niet alsnog is nagekomen, dan kan Ben de Overeenkomst ontbinden. Daarbij komen de aanspraken van de Klant jegens Ben te vervallen. De Klant is aansprakelijk voor alle schade, waaronder gederfde inkomsten, die Ben lijdt als gevolg van de tekortkoming van de Klant en de daaropvolgende ontbinding van de Overeenkomst.

**10.4** Ben is gerechtigd de Overeenkomst zonder ingebrekestelling of tussenkomst van de rechter te ontbinden in het geval:

**(a)** nakoming door de Klant blijvend onmogelijk is;

**(b)** sprake is van een faillissements(aanvraag), surseance van betaling, schuldsanering of ondercuratelestelling van de Klant, tenzij de curator of bewindvoerder uitdrukkelijk te kennen geeft de Overeenkomst voort te willen zetten en daarbij zekerheid stelt als bedoeld in artikel 7.6. Bij ontbinding door Ben op grond dit artikellid is de Klant per direct alle resterende vergoedingen uit hoofde van de Overeenkomst voor de resterende minimale contractperiode verschuldigd.

**10.5** Als de Klant in een beperkt tijdsbestek ongebruikelijk hoge kosten maakt, is Ben gerechtigd bepaalde bestemmingen en diensten waarvoor bovengemiddelde tarieven gelden, ontoegankelijk te maken voor de Klant totdat de Klant een voorschot heeft betaald als bedoeld in artikel 7.6.

**10.6** Bij het beëindigen, intrekken of wijzigen van de door Ben benodigde vergunningen ter zake de Dienst of het Netwerk, of als technische of bedrijfseconomische redenen daartoe noodzaken, is Ben gerechtigd de Dienst te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden.

## 11. Content en Contentdiensten

**11.1** Op Content(diensten) en andere uit hoofde van de Overeenkomst door Ben ter beschikking gestelde diensten en/of producten rusten intellectuele eigendomsrechten die uitsluitend toebehoren aan Ben, aan hem gelieerde ondernemingen of licentiegevers. Ben verleent aan de Klant een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om deze producten en/of (Content)diensten te gebruiken gedurende de looptijd van de Overeenkomst en in overeenstemming met het beoogde gebruik zoals onder meer genoemd in artikel 8 van de Algemene Voorwaarden. Het is de Klant niet toegestaan Content te bewerken, kopiëren, aan derden door te zenden of anderszins te verveelvoudigen of openbaar te maken, tenzij hiervoor toestemming is verleend door Ben of de derde partij waarvan de Content en Contentdiensten zijn afgenomen.

**11.2** De toegang tot, het gebruik en/of de afname van Content(diensten) door de Klant, leidt er niet toe dat enig op Content rustend recht van intellectuele eigendom aan de Klant wordt overgedragen.

**11.3** De Klant vrijwaart Ben en stelt Ben schadeloos voor de gevolgen van inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van Ben of derden ontstaan door het in strijd met de Overeenkomst gebruik maken van Content.

**11.4** De Klant is er zelf verantwoordelijk voor dat hij beschikt over deugdelijk functionerende, voor de Content en Contentdiensten vereiste (mobiele) apparatuur en softwareapplicaties. Ben wijst erop dat bepaalde Content en Contentdiensten slechts geschikt zijn voor specifieke (mobiele) apparatuur. Ben is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor het niet of niet goed functioneren van Content en Contentdiensten als gevolg van gebreken in de (mobiele) apparatuur en software van de Klant. Hoewel Ben zich inspant om een zo groot mogelijke beschikbaarheid van Content en Contentdiensten te realiseren, garandeert Ben met nadruk geen ononderbroken of ongehinderde beschikbaarheid van Content en Contentdiensten.

**11.5** Ben is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de inhoud en werking van Content en Contentdiensten die de Klant van derden afneemt. Tevens is Ben niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor verlies of beschadiging van Content die is opgeslagen in het geheugen van de (mobiele) apparatuur of op andere dragers waarop de Klant de Content bewaart.

**11.6** De Klant zal zich houden aan de aanvullende regels die ten aanzien van de Content en Contentdiensten gesteld worden.

**11.7** Ben behoudt zich het recht voor om Content en Contentdiensten zonder voorafgaande aankondiging te wijzigen, tijdelijk buiten gebruik te stellen dan wel stop te zetten.

**11.8** Ben wijst erop dat het ontvangen of verzenden van bepaalde Content meer dataverkeer kan opleveren dan de grootte van het ontvangen of verzonden bestand zelf.

## 12. Onderhoud en storingen

**12.1** Ben kan ten behoeve van onderhoud het Netwerk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen. Ben zal deze buitengebruikstelling voor zover mogelijk tijdig van tevoren kenbaar maken, tenzij het gaat om korte of beperkte onderbrekingen.

**12.2** Eventuele storingen zullen zo spoedig mogelijk door Ben worden onderzocht. Ben zal zich ertoe inspannen om de storing zo spoedig mogelijk op te lossen.

**12.3** De technische eigenschappen van de Dienst en/of het Netwerk kunnen door Ben gewijzigd worden. Zonder gegronde of dringende redenen zal Ben de Dienst niet tijdelijk beperken of stopzetten.

### **13. Gebruik en verdere verwerking van persoonsgegevens**

**13.1** De door Ben verzamelde persoonsgegevens zullen door Ben alleen worden gebruikt voor de doeleinden die in de aanmelding bij het College Bescherming Persoonsgegevens in Den Haag zijn aangegeven. Het geheel aan verwerkingen van persoonsgegevens heeft tot doel het kunnen uitvoeren van de volgende activiteiten:

- a)** het beoordelen van de aanvraag voor een Aansluiting;
- b)** het sluiten en uitvoeren van de Overeenkomst die het gevolg is van een Aansluiting;
- c)** het analyseren van het gebruik van het Netwerk;
- d)** het uitbreiden van omzet en klantenbestand door het actief benaderen van de eigen Klanten met aanbiedingen van producten en diensten;
- e)** het voorkomen van fraude en het bevorderen van de continuïteit van Ben;
- f)** het verstrekken van gegevens aan een stelsel van kredietregistraties teneinde overkreditering tegen te gaan en om te voorkomen dat een Overeenkomst wordt aangegaan met personen die hun (financiële) verplichtingen niet zijn nagekomen;
- g)** het nakomen van wettelijke verplichtingen.

**13.2** De persoonsgegevens worden door Ben in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt. De persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor het realiseren van de hiervoor genoemde doeleinden. Nadere informatie over de verwerking van persoonsgegevens door Ben wordt gegeven in het 'Privacy Statement' van Ben (zie de Website). Het Privacy Statement is ook kosteloos op te vragen bij de Ben Klantenservice.

**13.3** Ben zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

**13.4** De door Ben verzamelde persoonsgegevens zullen niet verder worden verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen. De gegevens zullen in elk geval verder worden verwerkt:

- a)** in het kader van specifieke nota's, tenzij met de Klant een door Ben aangeboden wijze van afscherming is overeengekomen;
- b)** voor marketingactiviteiten van producten die verwant zijn aan de producten van Ben, tenzij de Klant tegen deze vorm van verwerking verzet heeft aangetekend;
- c)** voor de vermelding in telefoongidsen of bij abonnee-informatiediensten. Hierbij zullen naam, adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer beschikbaar worden gesteld, tenzij de Klant verzet heeft aangetekend tegen een dergelijke vermelding;
- d)** voor het aanleggen van een bestand van klanten van wie de Dienst wegens niet tijdige betaling buiten werking is gesteld dan wel die Ben ernstig hebben gedupeerd of hebben geprobeerd te duperen. De persoonsgegevens die in dit kader worden verwerkt zijn mede bestemd om te worden verstrekt aan andere aanbieders van (mobiele) telecommunicatiediensten;
- e)** het deelnemen aan waarschuwingssystemen.

### **14. Aansprakelijkheid klant**

**14.1** De Klant is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst, tenzij in dit artikel anders is bepaald.

**14.2** De Klant is aansprakelijk voor schade die is ontstaan door een aan hem toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verplichting uit de Overeenkomst. Ingeval van bedrijfsschade- of gevolgschade is de Klant slechts aansprakelijk wanneer sprake is van opzet of roekeloosheid.

**14.3** De Klant vrijwaart Ben tegen alle aanspraken van derden voor vergoeding van schade die deze derden op Ben verhalen, voor zover deze aanspraak is gegrond op gebruik van de Aansluiting, de mobiele apparatuur, de SIM-kaart en/of de (Aanvullende) Diensten door de Klant.

### **15. Aansprakelijkheid Ben**

**15.1** Ben is slechts binnen de grenzen van dit artikel aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst.

**15.2** Ben is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade van de Klant, waaronder uitdrukkelijk (doch niet uitsluitend) dient te worden verstaan immateriële schade en/of bedrijfsschade, met inbegrip van winstderving.

**15.3** Voor schade anders dan indirecte schade is Ben slechts aansprakelijk in de hierna genoemde gevallen en met inachtneming van de daar vermelde grenzen:

- a.** dood of lichamelijk letsel tot een maximumbedrag van € 900.000,- per gebeurtenis;
- b.** het door Ben niet correct of onrechtmatig verwerken van Persoonsgegevens van de Klant tot een maximum van € 2500,- per Klant en tot ten hoogste € 225.000,- per gebeurtenis voor alle benadeelde Ben Klanten tezamen;
- c.** schade aan zaken van de Klant in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst door Ben tot een maximum van € 225.000,- per gebeurtenis;
- d.** buitengebruikstelling van de Dienst zonder dat daarvoor aantoonbare grond bestond en/of administratieve fouten, tot een maximum van € 1.000,- per Klant en tot ten hoogste € 200.000,- per gebeurtenis voor alle benadeelde Ben Klanten tezamen.

**15.4** Indien als gevolg van een gebeurtenis als bedoeld in dit artikel meerdere Klanten een vordering jegens Ben instellen, en de gezamenlijke vorderingen de in artikel 15.3 per gebeurtenis gestelde maxima te boven

gaan, is Ben slechts verplicht de vorderingen naar evenredigheid van de omvang daarvan te voldoen.

**15.5** De Klant dient Ben uiterlijk binnen 2 maanden na de ontdekking van het ontstaan van de schade schriftelijk hiervan in kennis te stellen. Schade die niet binnen de termijn ter kennis van Ben is gebracht, zal niet worden vergoed, tenzij de Klant aannemelijk kan maken dat een tijdige schriftelijke reactie in redelijkheid niet van hem kon worden verlangd.

**15.6** De in dit artikel genoemde uitsluitingen en beperkingen vinden geen toepassing indien de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van leidinggevend personeel van Ben.

## **16. Reclames, klachten en geschillen**

**16.1** De Klant dient reclames ten aanzien van direct waarneembare gebreken in/aan de levering van producten en (Aanvullende) Diensten binnen bekwame tijd na ontdekking van het gebrek bij Ben te melden, met dien verstande dat een melding binnen een termijn van twee maanden in ieder geval als tijdig wordt beschouwd.

**16.2** Geschillen tussen de Klant en Ben over de Overeenkomst, kunnen zowel door de Klant als door Ben worden voorgelegd aan de Geschillencommissie, aan welke keuze zij beiden dan gebonden zijn.

**16.3** Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Klant zijn klacht eerst schriftelijk aan Ben heeft voorgelegd. Ben zal binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal aan de Klant binnen die termijn kenbaar worden gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem wordt meegedeeld.

**16.4** Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van Ben, dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het derde lid had moeten worden gereageerd, kan de Klant het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie. Het geschil moet uiterlijk binnen 12 maanden na ontstaan daarvan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

**16.5** De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement is te raadplegen via de website van de Geschillencommissie en wordt door Ben desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie zijn bindend voor beide partijen. Voor de behandeling van een geschil is door beide partijen een vergoeding verschuldigd.

## **Ben**

Correspondentieadres:

Postbus 13016, 2501 EA Den Haag

Telefoon: 0900 - 0401405 (€ 0,35 per gesprek)

Internet: [www.ben.nl](http://www.ben.nl)

Geldig vanaf 13 juni 2014