

Highlights Algemene voorwaarden T-Mobile Online

Wij weten hoe lastig het is om de kleine lettertjes te lezen. Daarom hebben wij de punten uit onze Algemene Voorwaarden op een rijtje gezet die voor klanten in de praktijk het belangrijkste blijken te zijn. Wij willen graag dat je weet welke rechten en plichten je hebt als je een overeenkomst aangaat met Online.

Je begrijpt dat dit alleen als hulpmiddel is bedoeld. Het vervangt de Algemene Voorwaarden niet. De hele tekst van de Algemene Voorwaarden van Online is straks altijd op jouw overeenkomst met Online van toepassing.

Hoe lang duurt de overeenkomst?

De overeenkomst voor internettoegang (met of zonder telefonie) duurt standaard 1 jaar. Dit is de minimale duur van uw overeenkomst met Online. Het kan zijn dat er een andere termijn met je is afgesproken. In dat geval staat dit uitdrukkelijk vermeld in de brieven van Online. Na afloop van de termijn van 1 jaar is je overeenkomst maandelijks opzegbaar (artikel 4).

Wanneer kan ik mijn overeenkomst opzeggen?

Na je minimale contractduur kun je de overeenkomst beëindigen met een termijn van 30 kalenderdagen vanaf de dag dat je hebt opgezegd.

Opzeggen kan op verschillende manieren. Het makkelijkste is om telefonisch op te zeggen via 0900 9515 (€ 0,15 per minuut). Daarnaast kan worden opgezegd via de self service omgeving op de website ('Mijn Online'), per fax via 020 535 59 99, dan wel schriftelijk via:

T-Mobile Online Klantenservice
Postbus 11095
1001 GB Amsterdam

Het is niet mogelijk om per e-mail op te zeggen.

Geen tussentijdse opzegging

De overeenkomst kan gedurende de minimale duur niet tussentijds worden opgezegd zonder dat dit financiële gevolgen heeft. Wil je je overeenkomst toch tijdens de minimale duur van de overeenkomst beëindigen, dan blijf je verantwoordelijk voor het betalen van de vaste maandelijks kosten van je abonnement totdat de minimale contractstermijn voorbij is. Online zal in dat geval dus tot het einde van je contract maandelijks blijven incasseren.

Betaling

Betaling vindt plaats door automatische incasso. Bij het aangaan van het abonnement machtigt je Online om dit elke maand te doen. Je betaalt elke maand het verschuldigde bedrag vooruit. De kosten voor het gebruik van Telefonie (als je bijvoorbeeld gebeld hebt naar mobiele of internationale nummers) zijn afhankelijk van het gebruik en worden daarom achteraf gefactureerd. De factuur is voor je beschikbaar op de website van Online via 'Mijn Online'. Facturen worden namelijk niet per gewone post aan je gezonden.

Natuurlijk moet je er voor zorgen dat je bank- of girorekening voldoende saldo heeft om de automatische incasso te laten slagen. Als dat een maand niet is gelukt, worden er € 4,50 administratiekosten in rekening gebracht. Je moet zelf alsnog voor betaling van het verschuldigde bedrag zorgen. Als je dat niet hebt gedaan, zal Online een maand later nog een incassopoging doen. Als ook die niet slaagt, zal de vordering het incassotraject ingaan en uiteindelijk belanden bij een extern incassobureau. Let erop dat Online je

aansluiting mag afsluiten en de overeenkomst mag beëindigen als er sprake is van wanbetaling (artikel 4.9). Voor (tijdelijke) blokkering van je abonnement worden € 50,- kosten in rekening gebracht. Bij beëindiging van je overeenkomst ben je de abonnementskosten tot de einddatum van je overeenkomst en eventuele incassokosten verschuldigd. (artikel 11)

Wat te doen bij klachten?

Neem bij klachten altijd eerst contact op met onze Klantenservice. Als je met de Klantenservice niet binnen een redelijke termijn tot een oplossing kan komen, kun je geschillen voorleggen aan de Geschillencommissie voor Elektronische Communicatiediensten. Zie www.degeschillencommissie.nl (kies in de linkerkolom 'elektronische communicatiediensten' en dien je klacht online in). Naast de geschillencommissie is het ook mogelijk om een gerechtelijke procedure te starten bij de bevoegde rechter.

Kan ik producten wisselen?

Ja, dat kan. Na het eerste contractsjaar kun je op elk moment een breedbanddienst met een lagere snelheid kiezen. Bijvoorbeeld van 20Mbit/s naar 4Mbit/s. Als je dat doet ga je weer een nieuwe contractperiode van een jaar aan (artikel 4.6). Je kunt op elk moment kiezen voor een breedbanddienst met een hogere snelheid.

Verhuizing

Stel Online altijd zo snel mogelijk op de hoogte van je geplande verhuizing om de overgang naar je nieuwe adres zo goed mogelijk te laten lopen. Let erop dat als je voor de dienst die je bij Online afneemt ook nog een KPN abonnement hebt, dat je KPN dan afzonderlijk op de hoogte stelt van de verhuizing. Verhuizing van de aansluiting door KPN betekent niet automatisch verhuizing van de aansluiting van Online.

Modem

Als Online een modem in bruikleen geeft of verhuurt, dan blijft het modem eigendom van Online. Aan het einde van de overeenkomst kun je gevraagd worden het modem terug te sturen aan Online. Heb je naar aanleiding van deze uitleg of na het lezen van de algemene voorwaarden nog vragen, neem dan gerust contact op met onze klantenservice op telefoonnummer 0900 9515 (€ 0,15/min)