

Algemene Voorwaarden

BEGRIPSBEPALINGEN

In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende begrippen de aangegeven betekenis. De begrippen worden in de tekst met een hoofdletter aangegeven.

Aanbiedingsvorm: Een aanbod voor een Aansluiting en/of Dienst met de daarbij behorende gebruiksmogelijkheden, tarieven en voorwaarden.

Aansluiting: De mogelijkheid om met een daarvoor geschikt Randapparaat gebruik te maken van één of meerdere Mobiele Telecommunicatiediensten alsmede van de daarbij afgenomen Diensten.

Aanvullende Dienst: Een in het kader van een Mobiele Telecommunicatiedienst door Robin Mobile geboden bijzondere telecommunicatiefaciliteit, die betrekking kan hebben op onder meer de routing, verbindingsofbouw, opslag of bewerking van gegevens, zoals de diensten Nummerweergave, Voicemail of SMS, een Contentdienst van Robin Mobile of een andere dienst die in verband met de levering van een Mobiele Telecommunicatiedienst door Robin Mobile wordt aangeboden.

Algemene Voorwaarden: Deze Algemene Voorwaarden voor de Mobiele Telecommunicatie diensten van Robin Mobile.

Contentdienst: Een door Robin Mobile of een derde geboden dienst waarbij de Eindgebruiker met behulp van een Mobiele Telecommunicatiedienst of een Aanvullende Dienst zoals SMS of MMS, informatie, tekst-, geluids- en/of beeldbestanden, applicaties, software en dergelijke kan ontvangen, inzien, gebruiken, delen of verspreiden, alsmede combinaties hiervan, zoals SMS- of MMS-inhoudsdiensten, mobiele internetdiensten of 0800/090x-diensten.

Contractant: De persoon of het bedrijf die met Robin Mobile een overeenkomst voor een Aansluiting heeft gesloten.

Datadienst: De Mobiele Telecommunicatiedienst van Robin Mobile die het mogelijk maakt dat dataverkeer wordt afgewikkeld vanaf en naar netwerkaansluitpunten op het Mobiele Netwerk of andere netwerken of systemen waarmee het Mobiele Netwerk direct of indirect is verbonden, met inachtneming van enige technische standaard met behulp waarvan Robin Mobile datadiensten aanbiedt.

Dienst(en): Een Mobiele Telecommunicatiedienst, Datadienst, Contentdienst, Aanvullende Dienst of andere door Robin Mobile aangeboden dienst(en).

Eindgebruiker: De natuurlijke persoon en/of Contractant die gebruik maakt van een Aansluiting.

EXTRA tegoed: Het vooruitbetaalde bedrag tegen afwaardering waarvan Contractant gebruik kan maken van additioneel geboden diensten, zoals voor het vanuit Nederland bellen en sms'en naar niet Nederlandse vaste- en/of mobiele nummers of voor het bellen en sms'en in het buitenland of het binnen Nederland bellen of sms'en naar speciale servicenummers, premium nummers, etc.

Geldigheid: De tijd of periode dat een SIM kaart actief is en door de Contractant gebruikt kan worden.

Internetsite: De internetsite met het adres www.robinmobile.nl, dan wel een ander door Robin Mobile gebruikt adres.

Mobiel Netwerk: Een samenstelling van technische voorzieningen voor mobiele telecommunicatie waarvan Robin Mobile gebruik maakt voor de levering van de Diensten.

Mobiele Telecommunicatiedienst: De mobiele telecommunicatiedienst waarbij de Contractant tegen betaling gebruik maakt van het Mobiel Netwerk van Robin Mobile voor het verzenden en ontvangen van telecommunicatieverkeer (waaronder data-, bericht- en spraakverkeer naar eindpunten op het Mobiel Netwerk of het mobiel netwerk van derden).

Netwerk Aanbieder: De aanbieder van een Mobiel Netwerk.

Periode: Een aaneengesloten periode van 30 dagen, tenzij uit de context voortvloeit dat een kalendermaand wordt bedoeld.

Randapparatuur of Randapparaat: Een mobiele telefoon of tablet die als apparaat geschikt is om door middel van een Aansluiting met een Mobiel Netwerk verbonden te worden en gebruikt kan worden voor afname van de Dienst.

Registratie: Een bestelling voor de Aansluiting, waarbij de Contractant haar gegevens dient te verstrekken en vast te leggen bij de Netwerk Aanbieder om gebruik te kunnen maken van de Diensten.

Robin Mobile: Robin Mobile Nederland B.V.

SIM kaart: Een chipkaart die, behoudens voor zover anders aangegeven, benodigd is voor het gebruik van een Aansluiting en de daarbij behorende Dienst.

Verkeerskosten: De door de Contractant verschuldigde vergoedingen die afhankelijk zijn van het gebruik van een Dienst en die bestaan uit vergoedingen voor het tot stand gebrachte of anderszins gerealiseerde telecommunicatie verkeer.

1. ALGEMEEN

1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod voor Diensten en op overeenkomsten tussen Robin Mobile en de Contractant voor de levering van Diensten. Partijen kunnen, met inachtneming van deze Algemene Voorwaarden, aan een Aansluiting Diensten toevoegen of de Aansluiting of Diensten wijzigen of beëindigen. De overeenkomsten bedoeld in dit artikel komen tot stand op één van de navolgende wijzen: doordat feitelijk gebruik wordt gemaakt van de desbetreffende Dienst, op overeenkomstige wijze als neergelegd in Artikel 3 van deze Algemene Voorwaarden of op een andere wijze, zoals in een specifiek geval door Robin Mobile aangegeven.

1.2 Op iedere tot stand gekomen nadere overeenkomst zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing.

1.3 De Algemene Voorwaarden zijn verdeeld in artikelen. Het eerste artikel is van toepassing op iedere Aansluiting of Dienst. De overige artikelen zijn van toepassing indien de Aansluiting of Dienst, waarop dat hoofdstuk betrekking heeft, is overeengekomen. De Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing op overeenkomsten met derden die Contractant (of Eindgebruiker) met behulp van een Aansluiting aangaat, zoals bij Contentdiensten van derden, maar wel op het gebruik van de Aansluiting om deze diensten van derden te bereiken. Voor specifieke Aanbiedingsvormen kunnen aanvullende voorwaarden gelden, die door Robin Mobile bekend worden gemaakt en van toepassing worden verklaard. Indien de Contractant niet de Eindgebruiker is, staat de Contractant in voor naleving van de door hem overeengekomen verplichtingen door die Eindgebruiker.

2. OVEREENKOMSTEN GESLOTEN LANGS ELEKTRONISCHE WEG

2.1 Indien en voor zover een overeenkomst langs elektronische weg (waaronder in dit verband mede wordt verstaan het bestellen en de aanmelding voor de Aansluiting en Diensten) via de Internetsite van Robin Mobile wordt aangeboden of tot stand komt, zijn tevens de bepalingen van dit artikel van toepassing.

2.2 Op de Internetsite zijn algemene gegevens over Robin Mobile als aanbieder van Diensten te raadplegen, zoals registers waar Robin Mobile is ingeschreven, vergunningen waaraan Robin Mobile is onderworpen, aangesloten geschillencommissies en BTW identificatienummers.

2.3 Indien door of voor risico van de Contractant langs elektronische weg gegevens worden ingevoerd teneinde een overeenkomst tot stand te doen komen, staat de Contractant in voor de juistheid van de gegeven opdrachten en de daarin vermelde gegevens. Robin Mobile is niet gehouden, maar wel gerechtigd, de juistheid van de opgegeven gegevens te verifiëren. Een Contractant mag een overeenkomst, indien en voor zover dit een overeenkomst op afstand als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek betreft, zonder opgaaf van redenen ontbinden binnen 14 kalenderdagen na de totstandkoming daarvan. De overeenkomst komt tot stand nadat de Contractant de aanmelding voor de Aansluiting en Diensten heeft gedaan en de verschuldigde bedragen door Robin Mobile zijn ontvangen, één en ander als bedoeld in artikel 18.

2.4 Indien de Contractant de overeenkomst langs elektronische weg sluit, kan de Contractant deze overeenkomst binnen 14 kalenderdagen nadat de aanmelding is gedaan, zonder opgaaf van redenen ontbinden. Indien de levering van Diensten met uitdrukkelijke instemming van de Contractant binnen de bedenktijd is gestart nadat de SIM kaart is geactiveerd, kan Robin Mobile de maandelijkse kosten voor het gebruik van de Diensten bij de Contractant in rekening brengen. Ook is Robin Mobile alsdan gerechtigd een administratievergoeding in rekening te brengen. Vergoedingen zullen door Robin Mobile zoveel mogelijk worden verrekend met het reeds betaalde maandbedrag. De kosten voor de SIM kaart komen niet voor vergoeding in aanmerking.

2.5 De Contractant kan gebruik maken van het in artikel 2.3 omschreven recht de overeenkomst te ontbinden, door middel van het toesturen van een ingevuld modelformulier dat op de website kan worden gedownload en/of aan het einde van de algemene voorwaarden zijn toegevoegd. Daarnaast kan de Contractant ook gebruik maken van zijn recht de overeenkomst te ontbinden door op een andere wijze contact op te nemen met Robin Mobile en op een ondubbelzinnige wijze kenbaar te maken dat hij gebruik wenst te maken van zijn ontbindingsrecht.

3. SIM KAARTEN

3.1 Robin Mobile stelt aan de Contractant van een Aansluiting een SIM kaart ter beschikking. De Contractant kan de SIM kaart na ontvangst en activering op de Internetsite gebruiken voor de betaalde Periode van een maand.

De SIM kaart blijft eigendom van Robin Mobile. De Contractant dient een SIM kaart zo goed mogelijk tegen onbevoegd gebruik, diefstal of beschadiging te beschermen. Bij de SIM kaart behorende beveiligingscodes moeten zo goed mogelijk geheim worden gehouden en mogen niet op of in de directe nabijheid van de SIM kaart worden bewaard.

3.2 Robin Mobile is gerechtigd een aan de Contractant ter beschikking gestelde SIM kaart om te ruilen in verband met een wijziging van technische eigenschappen of in verband met technische veroudering van de desbetreffende SIM kaart. Robin Mobile is eveneens gerechtigd de technische eigenschappen of instellingen van een aan de Contractant ter beschikking gestelde SIM kaart (op afstand) te wijzigen.

3.3 Na beëindiging van de overeenkomst voor een Aansluiting dient de ter beschikking gestelde SIM kaart onverwijld onbruikbaar te worden gemaakt. Robin Mobile is gerechtigd een SIM kaart terug te vorderen van de Contractant en/of houder daarvan, indien zij een redelijk vermoeden heeft dat de SIM kaart in strijd met het bepaalde in de overeenkomst, waaronder deze Algemene Voorwaarden, of de duidelijke bedoeling daarvan, dan wel anderszins onrechtmatig jegens Robin Mobile, is verkregen of wordt gebruikt. De Overeenkomst eindigt op het moment dat de SIM kaart definitief wordt afgesloten voor gebruik op het Netwerk, tenzij de SIM kaart is afgesloten van het Netwerk in verband met fraude of misbruik.

4. NUMMERTOEKENNING EN NUMMERBEHOUD

4.1 Ten behoeve van het gebruik van een Aansluiting dient de Contractant te beschikken over één of meer nummers, die door Robin Mobile aan de Contractant worden toegekend, tenzij dit niet nodig is.

4.2 Bij een Mobiele Telecommunicatiedienst waarbij nummerbehoud wordt aangeboden kan een nummer dat reeds door de Contractant bij een andere mobiele aanbieder in gebruik is (en gebruikt mag worden voor de desbetreffende Aansluiting) worden behouden, indien die mobiele aanbieder aan nummerbehoud meewerkt.

4.3 Bij een Mobiele Telecommunicatiedienst waarbij nummerbehoud wordt aangeboden, kan de Contractant verzoeken om, bij beëindiging van de overeenkomst voor een Aansluiting, een bij die Aansluiting gebruikt mobiele nummer mee te nemen naar een aansluiting bij een andere mobiele aanbieder van mobiele telecommunicatiediensten. Indien de Contractant bij een opzegging gebruik wenst te maken van nummerbehoud dient dit bij de opzegging expliciet en voorzien van alle relevante informatie aan Robin Mobile kenbaar te worden gemaakt.

4.4 Robin Mobile is gerechtigd een mobiel nummer te wijzigen in geval van wijzigingen in een nationaal nummerplan, wijzigingen in de nummertoe wijziging door de Autoriteit Consument & Markt, alsmede wijzigingen in een Dienst en/of een Mobiel Netwerk of in andere gevallen die nummerwijziging noodzakelijk maken. Robin Mobile zal een nummerwijziging niet eerder doorvoeren dan drie maanden nadat de wijziging is bekend gemaakt, tenzij een eerdere wijziging in de gegeven omstandigheden noodzakelijk is.

5. WIJZIGING IN EEN DIENST OF EEN MOBIEL NETWERK

5.1 De technische eigenschappen van een Mobiele Telecommunicatiedienst of van een Mobiel Netwerk kunnen door Robin Mobile en/of de Netwerk Aanbieder worden gewijzigd om aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek te blijven voldoen. Robin Mobile en/of de Netwerk Aanbieder kan de dienstverlening geheel of gedeeltelijk beëindigen of wijzigen in verband met de beëindiging, wijziging of intrekking van een vergunning die benodigd is voor de aanleg en exploitatie van een Mobiel Netwerk. Robin Mobile zal de Contractant van de Dienst die wordt beëindigd hierover uiterlijk drie maanden tevoren informeren, tenzij dat in redelijkheid niet mogelijk is.

5.2 Indien Robin Mobile de dienstverlening op grond van het vorige lid beëindigt, eindigen bestaande overeenkomsten voor de desbetreffende Dienst(en) uiterlijk met ingang van de datum waarop de bedoelde dienstverlening wordt beëindigd. Robin Mobile zal in dat geval aan de Contractant waar mogelijk een vervangende Dienst aanbieden.

5.3 Naast het bepaalde in het tweede lid van dit artikel is Robin Mobile en/of de Netwerk Aanbieder gerechtigd (een Aanbiedingsvorm van) een Mobiele Telecommunicatiedienst te beëindigen of te wijzigen, met

inachtneming van een termijn van aankondiging van ten minste drie maanden, indien operationele, technische of bedrijfseconomische redenen daartoe aanleiding geven. Het bepaalde in het vorige lid is daarbij van overeenkomstige toepassing.

5.4 Robin Mobile is eveneens gerechtigd (een Aanbiedingsvorm van) een Aanvullende Dienst te beëindigen of te wijzigen, met inachtneming van een termijn van aankondiging van ten minste één maand, indien operationele, technische of bedrijfseconomische redenen of de eisen van de tijd daartoe aanleiding geven.

6. GEBRUIK

6.1 De Contractant staat in voor al het gebruik dat van zijn Aansluiting wordt gemaakt, ook al gebeurt dat zonder zijn toestemming of kennis. Alle gerealiseerde Verkeerskosten en andere kosten voortvloeiende uit het gebruik van de Aansluiting zijn met inachtneming van artikel 1 zijn voor zijn rekening. De Contractant zal de Aansluiting slechts voor niet-commerciële doeleinden gebruiken en de Aansluiting of overige Diensten die hem geleverd zijn niet doorverkopen aan derden of gebruiken voor call center activiteiten, als doorschakeldienst en/of conference calling doeleinden.

6.2 Een Aansluiting mag slechts worden gebruikt in combinatie met één (1) Randapparaat dat voldoet aan de daarvoor geldende wettelijke vereisten. De gevolgen van het gebruik van apparaten en Randapparatuur die niet aan deze eisen voldoen, zijn voor rekening en risico van de Contractant. Randapparaten kunnen verschillen in functionaliteiten, hetgeen gevolgen kan hebben voor de gebruiksmogelijkheden van Diensten.

6.3 De Aansluiting is bedoeld voor, en ingericht op, een normaal gebruik van de Aansluiting met één Randapparaat per Aansluiting. Het is niet toegestaan de Aansluiting en SIM kaart te gebruiken in combinatie met andere apparaten dan de bedoelde Randapparatuur (mobiele telefoons en tablets); zo is het gebruik van de Aansluiting en SIM kaart in bijvoorbeeld computers, laptops, wifi- en mifi-routers, dongels, routers, etc. niet toegestaan. Wel is het toegestaan om via het Randapparaat andere apparaten gebruik te laten maken van de internetverbinding, bijvoorbeeld door middel van tethering, ook wel hotspot genoemd.

6.4 Bepaalde vormen van gebruik van de Diensten zijn, mede gezien de aard van het Mobiele Netwerk en de Aansluiting, niet geschikt voor gebruik over de Aansluiting, omdat zij congestie op het Mobiele Netwerk tot gevolg hebben en/of de integriteit en veiligheid op het Mobiele Netwerk en het Randapparaat aantasten. Dergelijke vormen van gebruik zijn onder andere, maar niet beperkt tot, het downloaden van zware bestanden, films, etc en/of het gebruik van de Aansluiting voor mail-, web-, game-, chat-, torrent- of andere serverdiensten. De Contractant erkent dat de Aansluiting hier niet voor is bedoeld en Robin Mobile behoudt zich het recht voor om nadere stappen te ondernemen jegens Contractant en/of Eindgebruiker wanneer zij het vermoeden heeft dat de Aansluiting op dergelijke wijze misbruikt wordt.

6.5 De Diensten van Robin Mobile zijn niet beperkt door of met een limiet. Er geldt echter dat het gebruik van de Diensten niet extreem en/of excessief mag zijn. Om te beoordelen of een Contractant extreem en/of excessief gebruik maakt van een Dienst, wordt gekeken naar het gemiddeld en redelijke verbruik van de desbetreffende Dienst. Wanneer de Contractant extreem en/of excessief gebruik maakt van de Datadienst en het gemiddeld en redelijk dataverbruik sterk overschrijdt, dan kan Robin Mobile zijn snelheid voor de betreffende Periode in redelijke treden verminderen. In geval van excessief gebruik van andere Diensten behoudt Robin Mobile zich het recht voor de Contractant aan te spreken op dit excessieve gebruik en bij herhaaldelijke waarschuwingen de geboden Dienst te beperken en/of de overeenkomst voor levering van Diensten op te zeggen. Robin Mobile publiceert de details van dit beleid op haar website en op www.robinmobile.nl/gebruik is meer informatie te vinden over onder andere na welk gemiddeld en redelijk dataverbruik de snelheid van de verbinding wordt aangepast. Bij aanvang van een nieuwe Periode zal de snelheid telkens weer aangepast worden naar de bij het afgenomen product behorende snelheid.

6.6 De Contractant zal geen handelingen verrichten of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat dit onrechtmatig of strafbaar is, jegens Robin Mobile of derden onrechtmatig is of wanprestatie oplevert. In het bijzonder staat de Contractant er voor in dat via of met behulp van de Aansluiting, noch zichzelf, noch een Eindgebruiker ongevraagde communicatie en virussen verstuurt, netwerk- en computersystemen verstoort, of inbreuk op de rechten van anderen pleegt, waaronder intellectuele eigendomsrechten en het recht op persoonlijke levenssfeer.

7. BEVEILIGINGSCODES

7.1 Robin Mobile kan ten behoeve van het gebruik van, de toegang tot, of de betaling van vergoedingen voor Diensten en/of Contentdiensten van derden gebruik maken van beveiligingscodes. De Contractant is verantwoordelijk voor het geheimhouden, het bewaren en beveiligen van de beveiligingscodes en Contractant vrijwaart Robin Mobile voor de gevolgen van elk gebruik van de beveiligingscodes door hemzelf of door derden.

7.2 De Contractant dient Robin Mobile onmiddellijk te informeren indien hij kennis heeft van ongevoegd gebruik van zijn beveiligingscode dan wel daarvan een ernstig vermoeden heeft. De Contractant kan Robin Mobile tevens verzoeken om een beveiligingscode te blokkeren, indien en voor zover dit in een specifieke Aanbiedingsvorm is aangegeven. Indien Robin Mobile kennis draagt van ongevoegd gebruik van een beveiligingscode is zij gerechtigd deze tijdelijk of blijvend onbruikbaar te maken.

8. EIGENSCHAPPEN, KWALITEITSNIVEAU, ONDERHOUD EN STORINGEN

8.1 De Contractant heeft recht op een conforme Dienst en product. Opgemerkt dient te worden dat bij mobiele telecommunicatie de mogelijkheden om verbindingen op te bouwen en de kwaliteit en eigenschappen van verbindingen niet op elke plaats op elk moment gelijk zijn. De verschillen houden verband met onder meer de gebruikte Randapparatuur, de radiodekking van het gebruikte Mobiele Netwerk (die beïnvloed kan worden door onder meer de locatie of de aanwezigheid in een gebouw), de hoeveelheid telecommunicatieverkeer en atmosferische omstandigheden. Bij mobiele telecommunicatie vindt het transport van gegevens geheel of gedeeltelijk plaats door de ether. De Contractant aanvaardt dat de getransporteerde gegevens door anderen kunnen worden opgevangen dan voor wie ze zijn bestemd. De Netwerk Aanbieder zal binnen de technische standaarden van de gebruikte Mobiele Netwerken technieken toepassen of ondersteunen, die het raadplegen van verzonden gegevens door derden bemoeilijken.

8.2 De Contractant kan gebruik maken van de mogelijkheid om zijn Aansluiting, eventueel met betrekking tot bepaalde Diensten, te gebruiken in een ander land (zogenaamde internationale roaming) in de gevallen waarin Robin Mobile dat heeft aangegeven. Deze mogelijkheid en de daarbij behorende tarieven en voorwaarden kunnen verschillen per Aanbiedingsvorm en regio. De Contractant 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. Robin 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.

8.3 Robin Mobile spant zich in om de dienstverlening zo ongestoord mogelijk te laten verlopen. Het is technisch echter onmogelijk om elke storing of beperking van de dienstverlening te voorkomen. De Mobiele Netwerken en Diensten worden onderhouden door of vanwege de Netwerk Aanbieder. Ten behoeve van onderhoud kan tijdelijk (een deel van) een Mobiel Netwerk buiten gebruik worden gesteld. Dit zal tot het minimum worden beperkt en waar dit toch nodig en redelijkerwijs mogelijk is zal dit tijdig bekend worden gemaakt indien deze buitengebruikstelling voor de Contractant merkbare consequenties met zich meebrengt.

8.4 Storingen worden zo spoedig mogelijk nadat zij aan Robin Mobile bekend zijn geworden onderzocht en naar beste kunnen opgeheven. De kosten van het storingsonderzoek en herstel komen voor rekening van Robin Mobile. Deze kosten kunnen aan de Contractant in rekening worden gebracht indien uit het onderzoek blijkt dat de storing zich bevindt in het Randapparaat dat wordt gebruikt, dan wel het gevolg is van een handelen door de Contractant of Eindgebruiker in strijd met hetgeen is overeengekomen, waaronder, maar niet gelimiteerd tot het gebruik van Randapparaten.

8.5 Tenzij deze Diensten volledig door Robin Mobile worden aangeboden, staat Robin Mobile niet in voor het slagen van transacties die (mede) worden verricht met behulp van een Contentdienst en Robin Mobile staat niet in voor de consequenties van de opslag van berichten of informatie door de Contractant, al dan niet in of met behulp van het geheugen van zijn Randapparaat, in het bijzonder ten aanzien van het mogelijk automatisch genereren van dataverkeer en/of verkeerskosten of het automatisch doorsturen, veranderen of verloren gaan van door de Contractant opgeslagen gegevens.

9. AANSPRAKELIJKHEID ROBIN MOBILE

9.1 Robin Mobile is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn niet aansprakelijk, behoudens hetgeen in dit artikel is bepaald.

9.2 Robin Mobile is uitsluitend aansprakelijk voor schade die door een aan haar toerekenbare tekortkoming is ontstaan in de navolgende gevallen en tot ten hoogste de daarbij aangegeven bedragen:

9.2.1 indien het schade betreft als gevolg van dood of lichamelijk letsel, tot ten hoogste een bedrag van 500.000 Euro per gebeurtenis;

9.2.2 indien het schade betreft als gevolg van een handelen in strijd met de artikelen 273d en 273e van het Wetboek van Strafrecht, tot ten hoogste een bedrag van 500.000 euro per gebeurtenis;

9.2.3 indien het schade betreft als gevolg van beschadiging van zaken van de Contractant die is ontstaan bij het uitvoeren van een overeenkomst, tot ten hoogste een bedrag van 500.000 Euro per gebeurtenis;

9.2.4 indien het schade betreft als gevolg van andere administratieve fouten van Robin Mobile tot ten hoogste een bedrag van 2.500 Euro per Aansluiting, met een maximum van 500.000 Euro per gebeurtenis.

9.3 Tekortkomingen van andere aanbieders van netwerken en diensten waarmee de Mobile Netwerken van de Netwerk Aanbieder direct of indirect zijn verbonden en van andere aanbieders van Contentdiensten zijn niet aan Robin Mobile toerekenbaar. Indien ten gevolge van een gebeurtenis (of serie van gebeurtenissen met eenzelfde oorzaak) als bedoeld in dit artikel meer dan één vordering ontstaat en de gezamenlijke vorderingen de daarbij per gebeurtenis gestelde maxima te boven gaan, worden de vorderingen naar evenredigheid voldaan.

9.4 Robin Mobile kan zich niet beroepen op de beperking van de aansprakelijkheid, indien de schade met opzet, of grove nalatigheid en met de wetenschap dat die schade daaruit zou ontstaan, door Robin Mobile is veroorzaakt.

9.5 Schade dient zo spoedig mogelijk schriftelijk aan Robin Mobile te zijn gemeld.

10. AANSPRAKELIJKHEID CONTRACTANT

10.1 De Contractant is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst niet aansprakelijk, behoudens hetgeen in het volgende artikel of elders in deze Algemene Voorwaarden is bepaald. De Contractant is daarnaast aansprakelijk voor de schade die door een hem toerekenbare tekortkoming is ontstaan. Een Contractant is uitsluitend aansprakelijk voor bedrijfs- of gevolgschade van Robin Mobile indien die schade met opzet, of roekeloos en met de wetenschap dat die schade daaruit zou ontstaan, door de Contractant is veroorzaakt. Hieronder wordt ook verstaan het gebruik van Randapparatuur.

10.2 De Contractant vrijwaart Robin Mobile tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze jegens Robin Mobile te gelden zouden kunnen maken, voor zover deze aanspraak gegrond is op het gebruik dat door de Contractant of een Eindgebruiker van de Diensten is gemaakt, in het bijzonder voor wat betreft de inhoud van door hem, of door een Eindgebruiker, met behulp van een Dienst verzonden of opgevraagde informatie en eventuele intellectuele eigendomsrechten daarop.

11. TARIEVEN EN VERGOEDINGEN

11.1 De Contractant is aan Robin Mobile vergoedingen verschuldigd voor door hem van Robin Mobile afgenomen Diensten volgens de daarvoor vastgestelde tarieven. De bedragen zijn inclusief BTW, tenzij anders vermeld, en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen. De tarieven kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen, maandelijks, 30 daags, of anderszins periodiek verschuldigde bedragen, Verkeerskosten en bedragen die zijn verschuldigd voor Diensten en Aanvullende Diensten. Onder Aanvullende Diensten wordt in dit geval ook bedoeld het eventueel aan te schaffen EXTRA tegoed. De tarieven worden door Robin Mobile bekend gemaakt, onder meer via haar Internetsite www.robinmobile.nl.

11.2 Robin Mobile kan eventuele vergoedingen die verschuldigd zijn voor het gebruik van Contentdiensten of andere Diensten van derden op last van deze derden bij de Contractant innen. Robin Mobile staat er voor in dat de Contractant met de betaling van deze vergoedingen aan Robin Mobile jegens die derde bevrijdend heeft betaald. Voor de bepaling van de verschuldigde bedragen zijn de gegevens van Robin Mobile beslissend, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn. Robin Mobile dient bij de vaststelling van deze gegevens de zorgvuldigheid in acht te nemen die daarbij verlangd mag worden.

11.3 Bij de aanschaf van het EXTRA tegoed per SMS zal Robin Mobile het verschuldigde bedrag per direct door middel van de machtiging tot automatische incasso van het door de Contractant opgegeven

bankrekeningnummer incasseren.

11.4 Robin Mobile incasseert per Periode van een maand. Zes werkdagen voorafgaand aan het einde van de Periode zal er op de door de Contractant opgegeven bankrekeningnummer een automatische incasso plaatsvinden van het verschuldigde maandbedrag voor een volgende, nieuwe Periode. Indien de automatische incasso door de bank van de Contractant wordt geweigerd, ontvangt de Contractant een bericht om het verschuldigde bedrag alsnog te voldoen. Indien van de Contractant voor het verstrijken van de lopende Periode geen betaling is ontvangen voor de daaropvolgende Periode, zal het voor de Contractant op de eerste dag van deze Periode niet meer mogelijk zijn volledig gebruik te maken van de Aansluiting en Diensten zoals beperking in uitgaande telefoongesprekken, uitgaande SMS berichten en het gebruik van Datadiensten. Wel kunnen binnen deze Periode telefoongesprekken of SMS berichten worden ontvangen en gebruik worden gemaakt van noodnummers. Indien de Contractant binnen 30 dagen alsnog het verschuldigde bedrag voor deze Periode voldoet, wordt de SIM kaart weer vrijgegeven voor totaal gebruik en gaat op dat moment een nieuwe Periode van start.

11.5 Indien de Contractant binnen 30 dagen geen betaling doet, zal de SIM kaart permanent worden afgesloten van alle Diensten en heeft de Contractant 30 dagen de tijd om zijn nummer over te zetten naar een andere Netwerk Aanbieder. Daarna vervalt het mobiele nummer. Verder zal eventueel resterend EXTRA tegoed permanent komen te vervallen. Het is niet mogelijk restitutie te verlenen van dit EXTRA tegoed. Na deze 30 dagen is het niet mogelijk het mobiele nummer van de Contractant wederom aan hem/haar toe te wijzen.

12. OPSCHORTING VAN DE DIENSTVERLENING

12.1 Robin Mobile kan de levering van een Datadienst geheel of gedeeltelijk beëindigen of opschorten:

12.1.1 Op verzoek van de abonnee;

12.1.2 Bij een tekortkoming in de nakoming van de betalingsverplichting door de abonnee of faillissement van de abonnee;

12.1.3 Bij bedrog in de zin van artikel 3:44 van het Burgerlijk Wetboek door de abonnee;

12.1.4 Wanneer de looptijd van de overeenkomst van bepaalde duur tot levering van de Datadienst afloopt en de overeenkomst met instemming van de Contractant niet wordt verlengd of vernieuwd;

12.1.5 Ter uitvoering van een wettelijk voorschrift of rechterlijk bevel; en

12.1.6 Bij overmacht en onvoorziene omstandigheden in de zin van 6:258 van het Burgerlijk Wetboek.

12.2 Robin Mobile zal niet overgaan tot beëindiging of opschorting bij bedrog (artikel 12.1.3) dan nadat Robin Mobile de Contractant schriftelijk op de hoogte heeft gesteld van het voornemen om tot deze maatregel over te gaan, voorzien van een schriftelijke motivering omtrent dit bedrog, en Robin Mobile de Contractant een redelijke termijn heeft geboden om op het voornemen en het gestelde bedrog te reageren.

12.3 Indien op de laatste dag van de betaalde Periode geen betaling van de Contractant is ontvangen voor de volgende Periode zoals bedoeld in artikel 12.1.2, zal Robin Mobile het eigen gebruik voor bellen, sms'en en mobiel internetten opschorten en/of beperken. Deze opschorting en/of beperking geldt ook voor het gebruik van het EXTRA tegoed. De Contractant kan voor een opvolgende periode van 30 dagen dan wel inkomende gesprekken en/of sms berichten ontvangen. Indien binnen de genoemde opvolgende Periode van 30 dagen geen betaling is ontvangen, zal de SIM kaart permanent worden geblokkeerd voor gebruik van alle Diensten. De Contractant heeft tot 30 dagen hierna de mogelijkheid haar mobiele nummer middels nummerbehoud over te zetten naar een andere Netwerk Aanbieder. Het is voor Robin Mobile niet mogelijk het mobiele nummer na deze periode nog terug te halen en wederom aan de Contractant toe te wijzen. Indien de Contractant binnen de gestelde termijn van 30 dagen alsnog de verschuldigde bedragen voldoet, zal vanaf het moment dat de betaling door Robin Mobile is ontvangen, een nieuwe termijn van 1 maand gebruik van de Diensten ingaan. Op dat moment wordt ook het eventuele EXTRA tegoed gedeblokkeerd.

13. BESCHERMING PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

13.1 Bij de uitvoering van haar dienstverlening op grond van deze en eventuele andere overeenkomsten met Robin Mobile verwerkt Robin Mobile gegevens, waaronder persoons-, verkeers- en locatiegegevens van een Contractant en Eindgebruiker, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet. De wijze van verwerking van gegevens van de Contractant (of Eindgebruiker) en de

bescherming van de persoonlijke levenssfeer zijn neergelegd in de “Privacy Policy” van Robin Mobile, zoals gepubliceerd op haar Internetsite www.robinmobile.nl. Indien nieuwe ontwikkelingen dit noodzakelijk maken zal de Privacy Policy worden aangepast.

13.2 Robin Mobile zal wettelijke verplichtingen tot verstrekking van gegevens, zoals in het kader van een strafrechtelijk opsporingsonderzoek, naleven en zal haar medewerking verlenen aan wettelijk gegeven lasten tot aftappen. Indien Robin Mobile in het kader van het incasseren van vorderingen op Contractant gebruik maakt van derden zoals incassobureau's, dan wel dergelijke vorderingen overdraagt aan zulke derden, is zij gerechtigd de haar bekende gegevens van de Contractant aan deze derden te verstrekken.

14. KLACHTEN EN GESCHILLEN

14.1 De Contractant dient zich in geval van klachten of geschillen met betrekking tot een Dienst in eerste instantie te wenden tot Robin Mobile, via het door Robin Mobile gepubliceerde e-mailadres of contactformulier. Robin Mobile zal hierop binnen maximaal 10 dagen na ontvangst van de klacht of het geschil inhoudelijk reageren, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval maakt Robin Mobile - met vermelding van de redenen – binnen die termijn aan de Contractant kenbaar wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem zal worden meegedeeld.

14.2 Uiterlijk binnen 10 dagen na ontvangst van een schriftelijke afwijzende reactie van Robin Mobile dan wel binnen 10 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het voorgaande had moeten worden gereageerd, kan de Contractant het geschil voorleggen aan de Stichting Geschillen Commissie, mits het geschil betrekking heeft op een Dienst (of de aanvraag daarvan) waarvan uitsluitend of in hoofdzaak gebruik wordt gemaakt als Consument en de commissie ook overigens op grond van haar reglement bevoegd is kennis te nemen van het geschil. De wijze van indiening en behandeling van het geschil is geregeld in genoemd reglement. De beslissing van de commissie is aan de partijen bindend advies.

14.3 Stemt de Contractant niet in met de behandeling van een geschil door de Stichting Geschillen Commissie of is deze commissie op grond van haar reglement niet bevoegd kennis te nemen van het geschil, dan kunnen partijen het geschil aan de ter zake bevoegde burgerlijke rechter voorleggen. Onverminderd het voorafgaande kan Contractant geschillen schriftelijk aanbrengen bij de Autoriteit Consument en Markten in de gevallen bij wet geregeld.

15. WIJZIGING VAN VOORWAARDEN EN TARIEVEN

15.1 Robin Mobile is gerechtigd een beding van de overeenkomst, waaronder de Algemene Voorwaarden en tarieven, te wijzigen. Behoudens het gestelde in dit artikel gelden dergelijke wijzigingen ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn verklaard, tenzij Robin Mobile aangeeft dat dat niet het geval is. De wijzigingen treden vier weken na de bekendmaking, of op een latere datum in de bekendmaking vermeld, in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die alsdan wordt toegepast.

15.2 Indien een Contractant een wijziging, die betrekking heeft op een door hem afgenomen Dienst, niet wenst te accepteren, kan hij de overeenkomst met betrekking tot die Dienst schriftelijk per e-mail beëindigen met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt. De schriftelijke opzegging dient voor de ingangsdatum van de wijziging door Robin Mobile te zijn ontvangen. De beëindiging dient te worden gestuurd naar opzeggen@robinmobile.nl. Het bepaalde in het vorige lid geldt niet indien de wijziging uitsluitend in het voordeel van de Contractant is, indien de wijziging in redelijkheid geen gevolgen heeft voor de (rechts)positie van de Contractant, indien de wijziging reeds bij het aangaan van de overeenkomst onherroepelijk is overeengekomen, zoals een periodieke aanpassing van de tarieven aan de inflatie, indien de wijziging van overheidswege is voorgeschreven of in andere gevallen waarin dit op grond van de geldende wet- en regelgeving niet is vereist.

15.3 Indien bij een beëindiging tevens een verzoek tot nummerbehoud als bedoeld in artikel 4 wordt gedaan, dient, onverminderd een definitief verzoek tot nummerbehoud binnen twee weken na de ingangsdatum van de wijziging door Robin Mobile te zijn ontvangen. In dit geval eindigt de overeenkomst op het moment waarop de overgang van het nummer wordt gerealiseerd, waarbij vanaf het moment van de wijziging de nieuwe Algemene Voorwaarden en/of tarieven gelden. Indien binnen de bedoelde termijn geen definitief verzoek tot nummerbehoud is ontvangen, wordt dit beschouwd als intrekking van de beëindiging en wordt de overeenkomst

onder toepasselijkheid van de nieuwe Algemene Voorwaarden en/of tarieven voortgezet, tenzij de Contractant expliciet heeft aangegeven dat de beëindiging ook in dat geval geldt. Indien de SIM kaart van de Contractant is beperkt voor gebruik in verband met het niet nakomen van de betalingsverplichting voor de Diensten, zoals bedoeld in Artikel 12, is het niet mogelijk om een verzoek tot nummerbehoud te doen.

16. REGISTRATIE

16.1 Voor de Registratie is het correct invullen van alle velden in het bestelformulier op de Internetsite www.robinmobile.nl vereist. Bij het niet correct invullen kan het voorkomen dat de aanvraag voor een Aansluiting niet lukt en zal worden gevraagd om bepaalde velden van de correcte, gevraagde informatie te voorzien. Na succesvolle Registratie en het ontvangen door Robin Mobile van de verschuldigde gelden, ontvangt de Contractant een bevestiging per e-mail en ontstaat een eigen, beveiligde omgeving op de Internetsite van Robin Mobile. Binnen deze eigen MyRobin beveiligde omgeving kan de Contractant op een later moment wijzigingen aanbrenen.

16.2 Om deze wijzigingen te kunnen accepteren, dient Robin Mobile in sommige gevallen een verificatie te doen van de gewijzigde gegevens. Hiertoe kan Robin Mobile een 0,01 Euro iDEAL betaaltransactie te laten uitvoeren ter verificatie van de gewijzigde gegevens. De Contractant zal in dit geval gevraagd worden de iDEAL transactie te complementeren en de betaling van 0,01 Euro te voldoen. Robin Mobile doet voor acceptatie van de Registratie geen kredietbeoordeling (krediet check) bij het BKR te Tiel of eventueel andere instanties. Na Registratie kan de Contractant, naast zijn/haar eigen Aansluiting, nog maximaal 5 additionele Aansluitingen aanvragen, welke aan hetzelfde opgegeven bankrekeningnummer van de Contractant zijn gekoppeld.

17. OVERIGE BEPALINGEN

17.1 De Contractant is verplicht aan Robin Mobile gegevens te verschaffen die Robin Mobile nodig heeft voor het in stand houden of de goede werking van een Dienst, waaronder begrepen informatie omtrent aangesloten of aan te sluiten Randapparaat. Op (de totstandkoming van) een overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechtsverhouding is Nederlands recht van toepassing. Alle vorderingen die verband houden met de Aansluiting verjaren door verloop van vijf jaren, te rekenen vanaf de dag volgende op die waarop de vordering opeisbaar is geworden. Sluiting van de verjaring vindt plaats overeenkomstig de regels van het algemene recht.

18. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST VOOR EEN AANSLUITING

18.1 De overeenkomst voor een Aansluiting komt tot stand op het moment waarop de verschuldigde bedragen voor gebruik van de Aansluiting door Robin Mobile succesvol zijn ontvangen van de Contractant.

19. DIEFSTAL EN VERMISSING

19.1 In geval van diefstal, vermissing, of (vermoeden van) gebruik tegen de wil van de Contractant van de SIM kaart of daarbij behorende beveiligingscodes is het mogelijk de Aansluiting te blokkeren. Hiertoe dient direct contact te worden opgenomen met Robin Mobile via e-mailadres verlies-diefstal@robinmobile.nl, met het verzoek tot blokkering. Het resterende EXTRA tegoed kan niet worden gerestitueerd.

20. BETALING MET EXTRA TEGOED

20.1 Robin Mobile biedt de Contractant van een Aansluiting de mogelijkheid aan om één of meer EXTRA tegoeden aan te schaffen. Robin Mobile kan de bedragen van het EXTRA tegoed vaststellen en kan de hoogte van deze vaste bedragen wijzigen. Voor specifieke Diensten kan Robin Mobile separate vormen van EXTRA tegoed hanteren. Robin Mobile zal het relevante EXTRA tegoed bij gebruik van de Aansluiting afwaarderen met de verschuldigde vergoedingen. Indien het EXTRA tegoed ontoereikend is om de verschuldigde vergoedingen te voldoen, is het niet mogelijk de relevante Dienst te gebruiken en kan het gebruik van de Aansluiting worden verbroken.

20.2 EXTRA tegoed kan slechts worden gebruikt voor door Robin Mobile aangegeven Diensten en wordt noch gedurende de looptijd van de overeenkomst, noch na afloop daarvan, gerestitueerd aan de Contractant, tenzij expliciet anders is aangegeven. Robin Mobile betracht grote zorgvuldigheid bij het afwaarderen van het EXTRA tegoed. Indien desondanks ten onrechte een afwaardering is verricht of nagelaten, is Robin Mobile gerechtigd dit te corrigeren.

20.3 Robin Mobile biedt de Contractant de mogelijkheid de hoogte (saldo) van een EXTRA tegoed op te vragen.

Robin Mobile zal de Contractant meedelen dat zij van deze bevoegdheid gebruik zal maken alvorens een onderzoek wordt gestart. Robin Mobile kan de aankoop van de hoeveelheid en frequentie van het EXTRA tegoed beperken. In het geval van het EXTRA tegoed is het de Contractant toegestaan eenmaal per dag per SMS een EXTRA tegoed aan te schaffen. Het totale saldo EXTRA tegoed is gelimiteerd tot 150,- Euro.

21. GELDIGHEID VAN EXTRA TEGOED

21.1 De voorwaarden voor de geldigheid van het EXTRA tegoed kunnen door Robin Mobile gewijzigd worden en kunnen verschillen per Aanbiedingsvorm of Dienst. Een dergelijke wijziging zal tenminste vier weken voor de ingang daarvan worden bekendgemaakt op haar Internetsite www.robinmobile.nl.

22. DUUR VAN DE OVEREENKOMST VOOR EEN AANSLUITING

22.1 De overeenkomst voor een Aansluiting wordt telkens aangegaan voor een aaneengesloten Periode van één maand. Onverminderd het bepaalde in artikel 3, kan de overeenkomst voor een Aansluiting op ieder moment door de Contractant worden opgezegd. Telkens zal de overeenkomst eindigen op het moment dat de betaalde Periode van een maand volledig is afgelopen.

22.2 De overeenkomst voor een Aansluiting eindigt tevens in het geval dat 30 dagen nadat er geen betaling is ontvangen voor een nieuwe Periode en/of een automatische incasso niet mogelijk is geweest voor een volgende Periode. EXTRA tegoed op grond van artikel 20 en 21, komt daarmee ook te vervallen. Robin Mobile kan een aanvullende Periode stellen waarin alsnog kan worden betaald voor de Aansluiting, in welk geval de overeenkomst voor de Aansluiting pas na die termijn eindigt. Indien meerdere EXTRA tegoeden bestaan zal bij de Aanbiedingsvorm bekend worden gemaakt hoe en op welk moment de overeenkomst eindigt. Bij een Aanbiedingsvorm kunnen specifieke wijzen van beëindiging van de Aansluiting worden overeengekomen.

22.3 Zowel de Contractant als Robin Mobile kan de overeenkomst voor een Aansluiting geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de andere partij tekortschiet in de nakoming van één of meer van haar verplichtingen, voor zover dit tekortschieten ontbinding rechtvaardigt. Indien nakoming nog mogelijk is zal eerst een aanmaning worden gezonden, behoudens in de gevallen bedoeld in artikel 12. Bij beëindiging van de Aansluiting eindigen alle overeenkomsten voor afgenomen Diensten.

23. ACCEPTATIE

23.1 Met het door de Contractant accepteren van deze Algemene Voorwaarden gaat de Contractant de overeenkomst voor een Aansluiting aan met Robin Mobile en stemt uitdrukkelijk in met het leveren van de door Robin Mobile aangeboden Diensten nadat de aanmelding en/of betaling voor deze Diensten heeft plaatsgevonden. Tevens geeft de Contractant hiermee aan Robin Mobile een machtiging voor maandelijkse automatische incasso van de verschuldigde bedragen voor gebruik van de Aansluiting, Diensten en eventueel Aanvullende Diensten. Met het accepteren van deze Algemene Voorwaarden bevestigt de Contractant dat hij/zij tijdens de aanmelding en Registratie alle relevante informatie naar waarheid heeft ingevuld.

Formulier voor herroeping aanmelding bij Robin Mobile

Let op! Dit formulier alleen invullen en terugsturen als je de overeenkomst wilt herroepen binnen 14 dagen nadat je de aanmelding bij Robin Mobile hebt gedaan. Het ingevulde formulier dien je te sturen naar opzeggen@robinmobile.nl

Aan:

Robin Mobile Nederland B.V.
Postbus 23500
3001 KM Rotterdam

Betreft: herroeping aanmelding bij Robin Mobile

Ik, deel Robin Mobile hierbij mede dat ik de aanmelding en overeenkomst betreffende de levering van de Robin Mobile diensten herroep binnen de gestelde termijn van 14 dagen na aanmelding.

Ik heb de aanmelding gedaan op de datum en de SIM kaart inmiddels ontvangen. Ik heb de SIM kaart wel/niet geactiveerd. Ik ben mij ervan bewust dat wanneer ik de SIM kaart 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 is :

Ontvangen tijdelijke Robin Mobile nummer is :

PUK code van mijn tijdelijke Robin Mobile nummer is :

Datum ondertekening :

Handtekening :

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