

Algemene  
voorwaarden

Mobiel  
abonnement

Telfort.



## Introductie

Bij Telfort vinden we het belangrijk dat al onze klanten weten waar ze aan toe zijn. Daarom vind je in dit boekje een overzicht van een aantal belangrijke algemene en productvoorwaarden. Zo ben je in korte tijd snel op de hoogte en weet je wat je van een abonnement van Telfort kunt verwachten. Dit overzicht is niet uitputtend en vervangt de algemene voorwaarden en aanvullende productvoorwaarden niet. Kijk voor het meest recente overzicht van alle voorwaarden op [telfort.nl/voorwaarden](https://telfort.nl/voorwaarden).

### Wie zijn wij?

Telfort doet dingen anders. Wij vinden namelijk dat meedoen in de wereld niet duur hoeft te zijn. Daarom leveren we graag abonnementen met de kwaliteit zoals het hoort, voor elke maand dezelfde lage prijs.

Telfort is een onderdeel van KPN BV. KPN zit in Den Haag aan het Maanplein 55, 2516 CK. Telfort zit in Amsterdam, hier werken wij met zo'n 200 medewerkers aan de telecomdiensten die we leveren.

## Klant worden

### Wat wij controleren voordat je een abonnement afsluit

- Telfort mag een risicoanalyse uitvoeren. Dit houdt in dat we controles mogen uitvoeren om risico op fraude, wanbetalen, eventuele betalingsachterstand en kredietwaardigheid vast te stellen. Op basis van deze informatie kunnen we besluiten geen contract met je aan te gaan
- Je mag maximaal drie aansluitingen afsluiten
- Telfort accepteert alleen adresgegevens en rekeningnummers binnen Nederland

### Looptijd van het contract

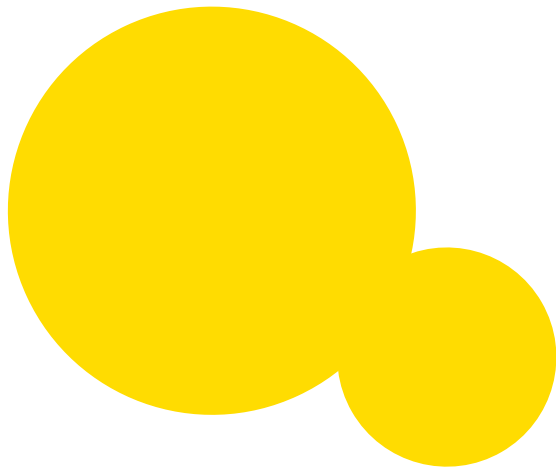
Het contract is de overeenkomst. Hierop staat de looptijd van je abonnement. Je abonnement gaat in op de dag dat je bent aangesloten op één van de diensten van Telfort. Na afloop van de termijn wordt het contract stilzwijgend verlengd. De opzegtermijn is één maand.

### Annuleren mag binnen 14 dagen

Je mag het abonnement binnen 14 dagen na ontvangst van het nieuwe contract annuleren.

## Eenmalige bijdrage Stichting Thuiskopie

Ter compensatie van auteursrechten berekenen we een eenmalige bijdrage bij elk nieuw toestel of tablet voor de stichting Thuiskopie. Kijk voor meer informatie op [thuiskopie.nl](http://thuiskopie.nl).



## Gebruikmaken van het abonnement – wat we van jou verwachten

### Oneigenlijk gebruik van het abonnement

Bij oneigenlijk verbruik mogen wij je abonnement buiten gebruik stellen.

De volgende voorbeelden vallen onder oneigenlijk verbruik:

- Overmatig internet- of belverbruik
- Andere mensen lastigvallen of bedreigen
- Verspreiding van virussen of spam
- Het abonnement gebruiken voor automatische oproepsystemen of als babyfoon

### Bij onbeperkte abonnementen geldt een fair use policy

De fair use policy houdt in dat wij je vragen het niet al te gek te maken met het gebruik van één dienst. Gebruik je regelmatig meer dan de gemiddelde klant, dan ontvang je van ons een waarschuwing. Als je je niks van de waarschuwing aantrekt kunnen we je afsluiten, een limiet instellen of de snelheid verlagen.

Voor gratis bellen na 10 minuten geldt een limiet van maximaal 3000 minuten per maand.  
Voor Onbeperkt sms geldt geen maximum. Kijk op [telfort.nl/fup](https://telfort.nl/fup) voor meer informatie.

### **Kosten in geval van verlies of diefstal**

Bij verlies of diefstal geldt dat jij de kosten betaalt die zijn ontstaan tot aan het moment van blokkeren. Geef dus zo snel mogelijk verlies of diefstal aan ons door.

## **Gebruikmaken van het abonnement – wat je van ons mag verwachten**

### **Kwaliteit zoals het hoort**

Wij doen altijd ons best om een zo hoog mogelijke beschikbaarheid en kwaliteit van onze diensten te bieden. We proberen storingen zo snel mogelijk op te lossen en overlast voor jou te beperken.

Belangrijk om te weten is dat de volgende zaken de kwaliteit van de verbinding beïnvloeden:

- Het type telefoon, tablet of laptop
- De dekking van het netwerk op de plaats waar je bent. Bekijk de dekking op [coveragechecker.nl](https://coveragechecker.nl)
- Problemen in het netwerk zelf
- De bebouwing in de omgeving
- Het weer
- De drukte op het netwerk. Tijdens drukke momenten moet het internetverkeer wachten, omdat bellen voorrang heeft

## Oneigenlijk verbruik voorkomen

Om oneigenlijk verbruik van onze diensten te voorkomen mogen wij de volgende typen dienstverlening blokkeren:

- Bellen naar het buitenland en naar betaalde servicenummers tot 35 dagen na het betalen van de eerste factuur
- Gebruikmaken van het abonnement naar en in bepaalde landen
- Een boete heffen voor het verwijderen van het simlock op het toestel. Deze mag alleen door ons worden verwijderd

## Verschil tussen maximum en praktische snelheid

Er is een verschil tussen de maximumsnelheid en de praktische snelheid. De maximumsnelheid is de snelheid die je internetbundel maximaal kan behalen onder ideale omstandigheden.

Deze snelheid varieert en wordt beïnvloed door verschillende factoren, zoals ook beschreven onder het kopje kwaliteit zoals het hoort. De maximumsnelheid wordt daarom niet altijd gehaald.

De praktische snelheid is de snelheid die je als gebruiker kunt verwachten. In de praktijk zal de praktische snelheid lager liggen dan de maximum snelheid.

## Betalen

### Hoe en wanneer je betaalt

- Je betaalt maandelijks en per automatische incasso
- De abonnementskosten betaal je een maand vooruit. Gebruik met extra kosten zoals die van belminuten buiten de bundel betaal je maandelijks achteraf na gebruik
- Als je niet tijdig betaalt mogen wij extra kosten in rekening brengen zoals administratie- en incassokosten
- Als we het verschuldigde bedrag na twee pogingen niet kunnen afschrijven van je rekening wordt je abonnement stopgezet wegens wanbetaling

### Houdbaarheid van het tegoed

Al jouw tegoed (belminuten, sms'jes en internet) is een maand houdbaar

### Verrekening van verbruik belbundels

- Gesprekken worden per minuut afgerekend en naar boven afgerond
- Het beluisteren van je voicemail in Nederland valt binnen de bundel
- Gesprekken vanuit/naar het buitenland vallen niet binnen de bundel
- Voor servicenummers geldt het tarief voor het gebruikmaken van het abonnement plus de kosten voor het gebruik van het servicenummer. Dit tarief wordt bepaald door de aanbieder van het nummer
- Als je alle minuten uit de bundel hebt verbruikt, betaal je het tarief van Telfort Basis
- Als je na het ingaan van je abonnement tussentijds je bel- of sms-bundel wijzigt, wordt het verbruik voor de gehele factuurperiode met terugwerkende kracht verrekend op basis van de nieuwe bundel

### Verrekening van verbruik internetbundels

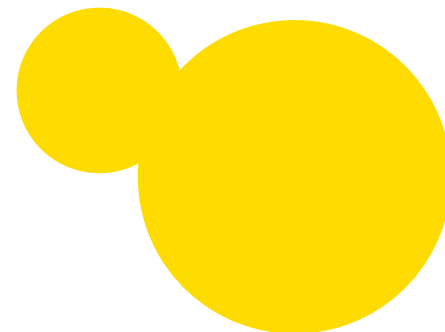
- Verbruik wordt naar boven afgerond op hele Kb's
- Zowel ontvangen als verzonden data (downloaden en uploaden) worden tot verbruik gerekend
- Als je na het ingaan van je abonnement tussentijds je internetbundel wijzigt, wordt deze wijziging de volgende factuurperiode verwerkt. Het verbruik in de maand van wijzigen wordt verrekend op basis van de oude bundel. Als je na het ingaan van je abonnement tussentijds je internet-

bundel wijzigt, wordt het verbruik voor de gehele factuurperiode met terugwerkende kracht verrekend op basis van de nieuwe bundel

- Als je na het ingaan van je abonnement een internetbundel afsluit en je had daarvoor geen internetbundel, wordt je verbruik voor de gehele factuurperiode verrekend op basis van de nieuwe bundel

### Jaarlijkse inflatiecorrectie

Het tarief van je abonnement wordt jaarlijks op 1 juli verhoogd volgens de CBS Consumentenprijsindex over het voorgaande kalenderjaar. De aanpassing geldt uitsluitend als op die datum meer dan drie maanden van je contractstermijn verstreken zijn (inclusief flexibele startdatum). Meer informatie? Kijk op [telfort.nl/inflatiecorrectie](https://www.telfort.nl/inflatiecorrectie).



## Abonnement wijzigen

### Kosteloos opzeggen bij nadelige wijzigingen

Wij informeren je minimaal vier weken van tevoren over wijzigingen op de voorwaarden van het abonnement. Als het gaat om een nadelige wijziging, mag je kosteloos opzeggen.

### Bundels afgesloten bij start van het contract lopen de gehele contractduur

Bundels afgesloten bij start van het contract gelden voor de gehele contractduur. Deze kun je niet tussentijds verlagen. Het is wel mogelijk je bundel te verhogen en weer te verlagen. Je kunt alleen geen lagere bundel afsluiten dan de bundel die op je contract staat.

### Tussentijds afgesloten bundels zijn maandelijks opzegbaar

Als je na het ingaan van je abonnement tussentijds een bundel afsluit, is deze maandelijks opzegbaar.

### Nieuwe korting geldt na wijzigingen

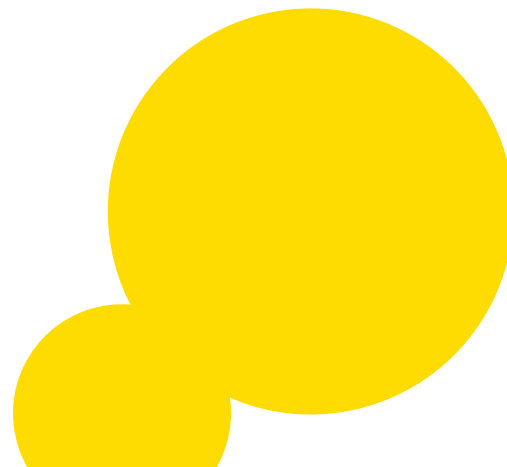
Als je overstapt naar een andere bundel of abonnement, krijg je de eventuele korting die geldt voor de nieuwe bundel of abonnement. De korting op de oude bundel of abonnement vervalt.

### Verlengen vanaf drie maanden van tevoren

Je kunt vanaf drie maanden voordat het contract afloopt je abonnement verlengen. De verlenging gaat in op het moment dat het contract afloopt.

### Overstappen naar een ander abonnement

Op het moment dat je nummer wordt geporteerd naar een ander netwerk, kun je geen gebruik meer maken van eventueel resterend tegoed in je Telfort abonnement.

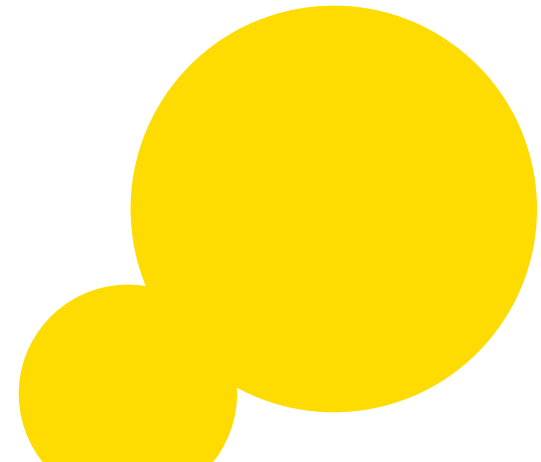


### **Toestelbundel**

Met de Telfort Toestelbundel combineer je ons supervoordelige simonly abonnement met een toestel. Je betaalt een vast bedrag per maand voor je toestel en het toestel is direct van jou. Als je abonnement na 12 of 24 maanden is afgelopen, stopt de toestelbundel automatisch. Je betaalt dan alleen nog voor je sim only abonnement. Zo weet je zeker dat je nooit teveel betaalt.

### **Fabrieksgarantie**

Uiteraard krijg je op je toestel fabrieksgarantie. In geval van gebreken, die niet aan jou toe te rekenen zijn, repareert of vervangt Telfort het toestel gratis. Schade als gevolg van diefstal, verlies, brand en aan jou toe te rekenen schade (bijvoorbeeld water-, val- en drukschade) is voor eigen rekening, tenzij je een Aanvullende Toestelservice hebt afgesloten.





### **Verrekening van verbruik in het buitenland**

- Gesprekken vanuit/naar het buitenland vallen niet binnen de bundel
- Het laten inspreken van voicemailberichten en het ontvangen van voicemailnotificatie in het buitenland is gratis. Je betaalt alleen voor het beluisteren van je voicemail
- Het tarief voor sms'en naar een buitenlands nummer is gelijk aan het tarief voor sms'en en mms'en naar een Nederlands nummer
- Internetten in het buitenland is alleen mogelijk als je een internetbundel hebt voor gebruik in Nederland voor dezelfde factuurperiode. Het maakt daarbij niet uit of je nog tegoed in deze bundel hebt

## **Bescherming en privacy**

### **Regels College Bescherming Persoonsgegevens**

Telfort heeft de verwerking van persoonsgegevens aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

### **Wij gebruiken je gegevens alleen voor onze dienstverlening aan jou**

We gebruiken je persoonsgegevens alleen voor onszelf en voor leveranciers die taken voor ons uitvoeren. Wij gebruiken de gegevens over je persoonlijke gebruik en verbruik niet: wat je doet via onze abonnementen en hoeveel blijft dus geheim. Wij verstrekken je gegevens niet aan anderen, tenzij op basis van de wet of gewichtige redenen, zoals telefonisch lastigvallen.

### **Beveiliging van modem, toestel en netwerk**

Wij spannen ons in om het netwerk te beveiligen, bijvoorbeeld door e-mails te filteren op spam en virussen. Je bent er zelf verantwoordelijk voor dat de apparatuur die je gebruikt (bijvoorbeeld een modem of toestel) beschermd is tegen oneigenlijk gebruik door derden.

## Contact

### Heb je nog vragen?

@ telfort.nl/klantenservice  
forum.telfort.nl

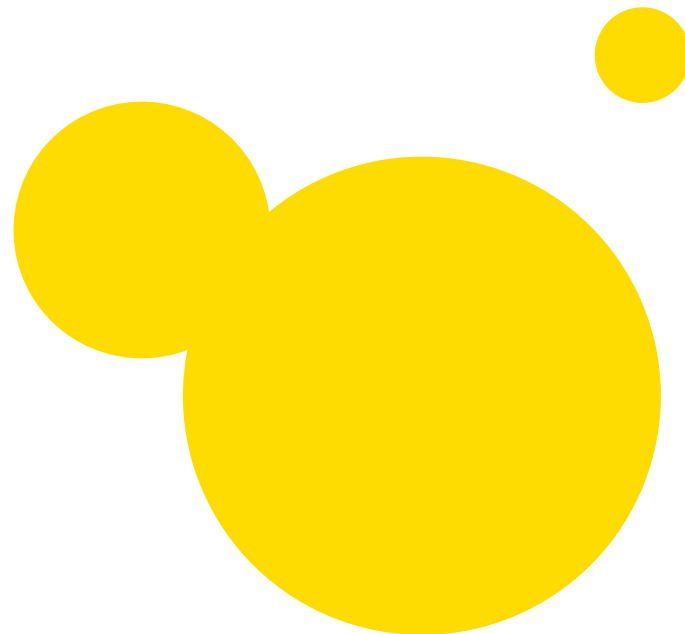
☎ 0900 9596 (50 cent per gesprek, plus de kosten voor het gebruik van uw mobiele telefoon)

🕒 maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 21.00 uur  
zaterdag van 10.00 tot 17.00 uur

### Voorwaarden en tarieven

📄 Telfort.nl/voorwaarden

🔗 Telfort.nl/tarieven





**Tot ziens**  
bij Telfort



**Telfort**. Werkt in je voordeel

| telfort.nl  
| 0800 1707  
| Telfort winkels