

Aanvullende Voorwaarden Caiway Mobiel

Ingangsdatum: 4 februari 2019

HOOFDSTUK 1

ALGEMEEN

1. Inleiding

- a. Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing als u een abonnement (een overeenkomst voor het geregeld afleveren van diensten en/of producten) afsluit die betrekking heeft op Caiway Mobiel. Deze Aanvullende Voorwaarden gelden in aanvulling op de Algemene Voorwaarden van CAIW Diensten B.V. Kijk hiervoor op caiway.nl/voorwaarden.
- b. Caiway mobiel bestaat uit het Product Mobiele Telefonie. Voor Mobiele Telefonie vindt u de Productvoorwaarden in hoofdstuk 2.
- c. Caiway Mobiel kunt u los of in combinatie met onze diensten Internet, Televisie en/of Vaste Telefonie afnemen. Als u al een lopend abonnement heeft voor genoemde diensten (of een combinatie daarvan), dan zijn deze aanvullende voorwaarden naast de voorwaarden voor dat lopende abonnement van toepassing.
- d. De prijzen en specificaties van Caiway Mobiel, zijn te downloaden op onze website.
- e. Het kan zijn dat u niet beschikt over internettoegang. Alle informatie die wij beschikbaar maken op onze website, kunt u ook kosteloos verkrijgen via onze klantenservice. Zonder internettoegang kunt u geen gebruik maken van uw eigen Mijn Caiway Mobiel die beschikbaar is voor Caiway Mobiel. De functionaliteit van Mijn Caiway Mobiel bieden wij u ook aan via onze klantenservice. De klantenservice van Caiway is telefonisch bereikbaar op 088 - 2249 111.

2. Facturatie en tarieven

- a. De abonnementsprijs voor Caiway Mobiel betaalt u maandelijks via de aparte maandnota van Caiway Mobiel.
- b. U vindt de nota in de aparte Mijn Caiway Mobiel die beschikbaar is voor Caiway Mobiel.
- c. Het kan zijn dat u een korting ontvangt omdat u Caiway Mobiel combineert met onze diensten Internet, Televisie en/of Vaste Telefonie. Als de combinatie van abonnementen eindigt, vervalt de korting en brengen wij u weer het volledige tarief in rekening dat hoort bij Caiway Mobiel en de andere diensten zonder dat dit gecombineerd wordt met een ander abonnement van ons.

3. Compensatie bij een netwerkstoring

- a. Wij bieden een compensatieregeling bij storingen die wettelijk geldt voor alle openbare elektronische communicatiediensten. Op onze website caiway.nl/voorwaarden leest u hoe wij hiermee omgaan.

4. Wijzigingen en redenen niet kosteloos kan opzeggen

- a. Wij hebben het recht wat betreft extra diensten, die u zelf kunt toevoegen aan Caiway Mobiel, om die extra diensten te wijzigen of die extra diensten te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Deze wijzigingen leiden er niet toe dat u kosteloos uw abonnement kunt beëindigen. U kunt natuurlijk wel uw abonnement op uw extra dienst kosteloos beëindigen indien de extra dienst door een wijziging wezenlijk afwijkt van wat we overeen zijn gekomen en objectief gezien voor u nadelig uitpakt.
- b. Wij mogen onze voorwaarden, diensten en tarieven veranderen indien de wet en regelgeving ons daartoe verplicht. Ook mogen wij onze tarieven indexeren. Onze tarieven worden jaarlijks op 1 juni geïndexeerd volgens de CBS Consumentenprijsindex. Daarin wordt bekendgemaakt met welk percentage de prijzen stijgen. De indexering geldt alleen voor u als u op dat moment langer dan 3 maanden klant bent. Deze prijsverhoging leidt er dus niet toe dat u kosteloos de overeenkomst kunt beëindigen. Als u evenwel een consument bent, dan heeft u wel het recht de overeenkomst kosteloos op te zeggen als u op het moment dat de indexatie plaats vindt nog niet langer dan 3 maanden klant bent. Als de CBS Consumentenprijsindex negatief is, worden de prijzen niet aangepast.

HOOFDSTUK 2

PRODUCTVOORWAARDEN CAIWAY MOBIEL

1. Voorwaarden voor de dienst Caiway Mobiel

- a. Wij leveren u voor Caiway Mobiel de connectiviteitsdienst. Wij bieden die dienst aan door gebruik te maken van het mobiele netwerk van een derde. Door invloeden van buitenaf kan het netwerk worden verstoord. Wij kunnen daarom niet instaan voor volledige beschikbaarheid van het netwerk.
- b. Voor het gebruik van uw simkaart in het buitenland wordt er samengewerkt met buitenlandse mobiele aanbieders. Ondanks dat we een optimale werking proberen te realiseren, heeft Caiway zelf geen invloed op de dienstverlening van deze partijen.
- c. Om gebruik te maken van Caiway Mobiel heeft u een simkaart nodig. De simkaart wordt door ons aan u ter beschikking gesteld en is en blijft ons eigendom. De simkaart is strikt persoonlijk en u mag de simkaart niet aan anderen verstrekken zodat zij van de simkaart gebruik kunnen maken.
- d. Wij leveren Caiway Mobiel afzonderlijk en dus niet in combinatie met een toestel.

2. Productopbouw Mobile Telefontie

- a. Het product Mobile Telefontie kent verschillende abonnementen. Alle abonnementen hebben een beltegoed, sms en/of databundel. Dit zijn losse diensten.

3. Extra diensten, looptijd, en wijzigen abonnement

- a. Caiway biedt bij haar product Mobiele Telefoonie extra diensten aan. Deze extra diensten zijn aanvullend op het product Mobiele Telefoonie en kunnen niet los van het product Mobiele Telefoonie worden afgenomen. Het is aan u ervoor te kiezen een extra dienst wel of niet af te nemen. Voor sommige diensten moet u betalen.
- b. Caiway biedt onder andere de volgende extra diensten aan: databundels, belbundels en SMS-bundels.
- c. Indien u gebruik maakt van een extra bel-, data- en/of SMS-bundel die via Mijn Caiway Mobiel of een andere verkoopkanaal wordt aangeschaft, dan zal deze direct ingaan.
- d. Een extra bundel blijft 30 dagen bruikbaar. Op de eerstvolgende factuur na een bestelling zal het abonnementsbedrag van de extra bel-, data- en/of SMS-bundel worden berekend.
- e. Bij een abonnementswijziging van uw Mobiele Telefoonie product, gaat dit in per de 1^e van de volgende maand.

4. Content diensten

- a. Voor het gebruik van content diensten is artikel 4.19 van de algemene voorwaarden van toepassing. Aanvullend voor Caiway Mobiel heeft dit ook betrekking op SMS naar verkorte nummers. Er kunnen hiervoor afwijkende tarieven door ons worden doorbelast. Dat doen wij namens de aanbieder van die content dienst en wij zijn zelf geen partij bij die content dienst. Raadpleeg dus altijd voordat u gebruik maakt van de content diensten wat de condities zijn en de kosten die de aanbieder hanteert.
- b. Als u gebruik heeft gemaakt van een content dienst en de aanbieder tegen de afspraak in (of omdat u zich daar niet bewust van was) geregeld via ons bij u een bedrag incasseert, kunt u besluiten om de aanbieder te blokkeren als dienstverlener. Dit kunt u doen door op de website van payinfo.nl de aanbieder te blokkeren.

5 .Simkaart

- a. Voor de toegangscode van de simkaart is artikel 17 van de algemene voorwaarden van toepassing. De simkaart heeft beveiligingscodes, zoals een PIN-code en een PUK-code. Deze codes dient u geheim te houden. De simkaart en de beveiligingscodes dient u zo goed mogelijk te beschermen tegen onbevoegd gebruik, diefstal, verlies of beschadiging.
- b. Indien de simkaart verloren is gegaan door verlies, diefstal en/of beschadiging, of als u denkt dat iemand onbevoegd gebruik maakt van uw simkaart, dient u dit onmiddellijk telefonisch aan de Klantenservice te melden. U kunt ons dan ook vragen om uw simkaart te blokkeren of u kunt dit zelf online doen via uw Mijn Caiway Mobiel omgeving die beschikbaar is voor Caiway Mobiel. Totdat de aanvraag om de simkaart te blokkeren bij ons is gemeld, komen alle kosten van het gebruik van uw aansluiting (bevoegd of onbevoegd) voor uw rekening.
- c. Op uw verzoek zullen wij de blokkering opheffen. Hier kunnen wij u kosten voor in rekening brengen. Ook voor het verstrekken van een nieuwe simkaart kunnen wij u kosten in rekening brengen.
- d. Ondanks het feit dat wij de simkaart leveren, zijn wij niet verantwoordelijk voor de werking van uw telefoontoestel. Hiervoor is de fabrikant van het toestel verantwoordelijk. Het kan bijvoorbeeld zijn dat een fabrikant software instellingen wijzigt, waardoor de simkaart niet meer werkt.
- e. Als het probleem in de simkaart ligt, stellen wij kosteloos een nieuwe simkaart ter beschikking.
- f. Wij mogen de simkaart omruilen of de instellingen van de simkaart (op afstand) wijzigen. Dit doen wij bijvoorbeeld als de simkaart (deels) niet meer bruikbaar is, bijvoorbeeld omdat de technische eigenschappen zijn gewijzigd.