

## **Algemene voorwaarden voor TrendCall abonnementen en aanvullende diensten**

Geldig vanaf: 1 december 2010

Deze voorwaarden zijn van toepassing op al onze diensten en producten.

In deze Algemene Voorwaarden betekent:

**“Aansluiting”**

de mogelijkheid gebruik te maken van de Dienst met mobiele Apparatuur die daarvoor geschikt is.

**“Aanvullende Voorwaarden”**

de voorwaarden voor een specifieke Dienst. Deze gelden in aanvulling op deze Algemene Voorwaarden.

**“Apparatuur”**

elk apparaat inclusief de bijbehorende software of documentatie, dat wordt gebruikt door of vanwege de Contractant. Hieronder valt niet apparatuur en programmatuur die is geplaatst door TrendCall om de Dienst te kunnen leveren.

**“Contractant”**

de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie TrendCall een overeenkomst tot levering van de Dienst aangaat.

**“Dienst”**

een door TrendCall geleverde telecommunicatiedienst zoals vastgelegd in de Overeenkomst.

Deze dienst betreft het directe transport van spraak en data van gebruikers van en naar aansluitpunten op het mobiele netwerk of naar aansluitpunten op het vaste telefoonnetwerk.

**“FUP”**

Fair Use Policy

**“Netwerk”**

de infrastructuur waarmee TrendCall telecommunicatie mogelijk maakt.

**“On-net Verkeer”**

Belverkeer tussen TrendCall klanten onderling waarbij beide aansluitingen aangesloten zijn op het Vodafone Nederland netwerk.

**“Overeenkomst”**

de overeenkomst tussen TrendCall en de Contractant waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

**“Simkaart”**

SIM staat voor Subscriber Identity Module. Een Simkaart is een chipkaart die door plaatsing in de Apparatuur de Contractant de mogelijkheid biedt gebruik te maken van de Aansluiting.

**“TrendCall”**

TrendCall B.V., gevestigd te Amsterdam aan de Joan Muyskenweg 134.

**“Wederverkoper”**

de rechtspersoon die heeft bemiddeld bij het tot stand komen van de Overeenkomst.

### **1. ALGEMENE AFSPRAKEN**

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor alle Diensten waarop TrendCall ze van toepassing heeft verklaard. Voor een Dienst kunnen Aanvullende Voorwaarden gelden. Deze Voorwaarden staan in een bijlage bij de Overeenkomst, de handleiding of zijn ergens anders vermeld.
- 1.2. Als de Aanvullende Voorwaarden in strijd zijn met de Algemene Voorwaarden, gaan de Aanvullende Voorwaarden voor.
- 1.3. Als TrendCall akkoord gaat met het leveren van de extra of Aanvullende Diensten die de Contractant wenst, zijn de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden ook van toepassing op deze extra of Aanvullende Diensten.
- 1.4. TrendCall mag de Algemene Voorwaarden of de Aanvullende Voorwaarden en de tarieven wijzigen. Deze wijzigingen gaan twee weken na de bekendmaking in, of op een latere datum die TrendCall op de bekendmaking vermeldt. Als de Contractant een voor hem nadelige wijziging niet accepteert, kan

hij de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe voorwaarden ingaan. De opzegging dient voor de ingangsdatum van de wijziging door TrendCall te zijn ontvangen.

## **2. BEGIN, DUUR EN EINDE VAN DE OVEREENKOMST**

- 2.1. Er is sprake van een Overeenkomst als TrendCall een of meer Aansluitingen in werking stelt en er verkeer heeft plaatsgevonden.
- 2.2. TrendCall behoudt zich het recht voor om de Overeenkomst pas in te laten gaan wanneer ze beschikt over een volledig ingevulde en ondertekende Overeenkomst en een kopie van het benodigde identiteitsbewijs. Als het gaat om consumenten, is ook een kopie van het laatste bankafschrift vereist dan wel een vergelijkbaar document dat door TrendCall uitdrukkelijk is geaccepteerd. Bij zakelijke klanten moet er een kopie van de inschrijving bij de Kamer van Koophandel aan TrendCall gegeven worden. Bovendien moet de in artikel 2.6 bedoelde risicoanalyse een positieve uitkomst opleveren.
- 2.3. De Overeenkomst duurt 12 maanden, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Na afloop van deze periode wordt de Overeenkomst stilzwijgend voor onbepaalde tijd verlengd, tenzij de Contractant heeft opgezegd, waarbij hij de opzegtermijn in artikel 2.4 in acht heeft genomen.
- 2.4. De Contractant kan de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van een maand, dan wel de maximaal toegestane wettelijke termijn. Opzegging tijdens de minimumduur is niet mogelijk tenzij in de wet, deze Overeenkomst of anderszins door TrendCall uitdrukkelijk anders wordt bepaald.
- 2.5. Als de Contractant niet voldoet aan wat er in de Overeenkomst is bepaald of als anderszins van TrendCall redelijkerwijze niet verwacht kan worden de overeenkomst te handhaven, dan kan TrendCall de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand of eerder indien naar omstandigheden redelijk, waarbij Contractant de abonnementskosten voor de maanden vanaf de beëindigingsdatum tot het einde van de minimale periode aan TrendCall verschuldigd is.
- 2.6. TrendCall mag een risicoanalyse uitvoeren. Als TrendCall van mening is dat de uitkomst niet voldoet aan haar eisen, wordt de Aansluiting niet in werking gesteld. De uitkomst van de risicoanalyse kan ook leiden tot beperkingen aan het gebruik van de Dienst.
- 2.7. TrendCall kan de verplichtingen uit deze Overeenkomst op een derde doen overgaan indien de overgang plaatsvindt in verband met de overdracht van TrendCall.
- 2.8. Een consument mag maximaal drie (3) Aansluitingen van TrendCall afnemen tenzij TrendCall uitdrukkelijk schriftelijk anders heeft bepaald.
- 2.9. Een zakelijke klant, waarvan TrendCall een kopie van de inschrijving bij de Kamer van Koophandel heeft ontvangen, mag maximaal vijfentwintig (25) Aansluitingen van TrendCall afnemen tenzij TrendCall uitdrukkelijk anders heeft bepaald.
- 2.10. TrendCall brengt aansluitkosten in rekening tenzij nadrukkelijk anders vermeld.
- 2.11. Als de Contractant een Overeenkomst op afstand tot het verrichten van diensten met TrendCall sluit of als de Contractant een koop op afstand met TrendCall sluit (bijvoorbeeld via de website van TrendCall), heeft Contractant het recht de Overeenkomst te ontbinden binnen zeven dagen na totstandkoming daarvan dan wel - in geval van koop op afstand - na ontvangst. Dit ontbindingsrecht bestaat niet als Contractant er mee heeft ingestemd dat TrendCall begint met het leveren van de Diensten. In geval van ontbinding moet de Apparatuur onbeschadigd, met alle toebehoren en in de originele verpakking naar TrendCall worden teruggestuurd. De kosten voor het terugzenden komen voor rekening van Contractant. Dit ontbindingsrecht geldt niet als de Contractant handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 2.12. Verlenging of vernieuwing, uitbreiding van de Overeenkomst of wijziging van de bel-, sms- of mobiel internetbundel is met inachtneming van artikel 14 uitsluitend mogelijk indien Contractant alle openstaande facturen heeft voldaan.

## **3. SIMKAART**

- 3.1. De Simkaart blijft eigendom van TrendCall. De Contractant moet zorgvuldig met de Simkaart omgaan en deze zo goed mogelijk beschermen tegen onbevoegd gebruik, beschadiging en diefstal.
- 3.2. Bij verlies, diefstal of beschadiging van de Simkaart brengt de Contractant TrendCall onmiddellijk op de hoogte. De Contractant is de vergoedingen voor gebruik verschuldigd tot aan het moment waarop de blokkering plaatsvindt. Contractant dient hierbij artikel 10 van deze Algemene Voorwaarden in acht te nemen. Na blokkade van de simkaart krijgt de contractant automatisch een vervangende simkaart toegestuurd waarvoor de op de website vermelde kosten in rekening worden gebracht.

- 3.3. Alle kosten die verband houden met blokkering, afsluiting en heraansluiting op het Netwerk zijn voor rekening van de Contractant.
- 3.4. Als er sprake is van misbruik van een Simkaart, mag TrendCall de Aansluiting zonder voorafgaande waarschuwing stopzetten.
- 3.5. TrendCall kan in geval van technische of bedrijfseconomische redenen het verstrekte telefoonnummer overzetten naar een andere Simkaart. In dat geval stuurt TrendCall de Contractant een andere Simkaart, met inachtneming van een maand vooraankondiging.

#### **4. VERANDERINGEN AAN DE DIENST OF HET NETWERK**

- 4.1. De technische eigenschappen van de Dienst en/ of van het Netwerk kunnen door TrendCall gewijzigd worden en TrendCall is tevens gerechtigd om (een deel van) de Dienst of Aanvullende Dienst te verwisselen door een vervangende dienst. TrendCall zal daarbij de Dienst niet zonder dringende reden tijdelijk beperken of stopzetten.
- 4.2. In geval van operationele, technische of bedrijfseconomische noodzakelijke redenen, of als er met betrekking tot TrendCall een fusie, splitsing of overname plaatsvindt, mag TrendCall de (Aanvullende) Dienst beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.
- 4.3. Voor het onderhoud of de instandhouding kan TrendCall of de netwerk beheerder tijdelijk (een deel van) het Netwerk buiten gebruik stellen. TrendCall zal een eventuele onderbreking van de Dienst tijdig bekendmaken, tenzij het gaat om zulke korte of beperkte onderbrekingen dat het niet redelijk is om een algemene of bijzondere bekendmaking van TrendCall te verlangen.
- 4.4. De Contractant is verplicht de gegevens te leveren die nodig zijn voor de instandhouding van de Aansluiting(en). Bij een storing in het functioneren van de Aansluiting(en) moet de Contractant deze storing zo spoedig mogelijk aan TrendCall melden.

#### **5. GEBRUIK VAN DE DIENST**

- 5.1. De Contractant is verantwoordelijk voor het gebruik van zijn Aansluiting, ongeacht wie ervan gebruik maakt en ongeacht of de gebruiker toestemming heeft van de Contractant. Alle gebruikskosten zijn, met in acht neming van artikel 6, voor rekening van de Contractant.
- 5.2. Als het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van de Aansluiting(en), moet Contractant de aanwijzingen van TrendCall volgen en eventuele kosten die TrendCall moet maken komen voor rekening van de Contractant. Als TrendCall dit noodzakelijk acht, kunnen de Aansluiting(en) buiten gebruik worden gesteld.
- 5.3. TrendCall kan de roaming in andere landen wijzigen. De Contractant kan gebruik maken van het aangegeven mobiele netwerk. Daarbij gelden de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften van het betreffende land en/ of netwerkaanbieders. Voor internationale gesprekken (inclusief o.a. bellen naar en afluisteren van voicemail) en dataverkeer gelden internationale tarieven. Contractant kan niet naar 090x, naar andere nummers waarvoor een toeslag verschuldigd is en als Contractant in het buitenland is, naar andere buitenlandse landen bellen tenzij 35 dagen zijn verstreken sinds de ontvangst door TrendCall van betaling van de eerste factuur en de Contractant uitdrukkelijk heeft aangegeven hiervan gebruik te willen maken. Voor de beschikbaarheid en de tarieven van Diensten in het buitenland dient men de website of klantenservice van TrendCall te raadplegen.
- 5.4. Bij mobiele telecommunicatiediensten kan de kwaliteit van de verbindingen variëren. De verschillen houden verband met onder meer de gebruikte mobiele Apparatuur, de radiodekking van het Netwerk, lokale fysieke obstakels (zoals gebouwen, liften, tunnels), atmosferische omstandigheden en/of gebreken in netwerken waarmee het Netwerk is verbonden.
- 5.5. De Contractant mag de Dienst niet (laten) gebruiken om anderen (telefonisch) lastig te vallen, te bedreigen of op andere wijze inbreuk te maken op hun privacy.
- 5.6. TrendCall mag verkeer naar en in bepaalde landen uitsluiten.
- 5.7. Wijzigingen in (adres)gegevens en rekeningnummer(s) moet de Contractant tijdig, maar in ieder geval binnen 2 weken, schriftelijk aan TrendCall doorgeven. TrendCall accepteert geen (adres)gegevens of rekeningnummer(s) buiten Nederland tenzij hier uitdrukkelijk schriftelijk toestemming voor gegeven is.
- 5.8. Binnen de looptijd van de Overeenkomst kan de Contractant het abonnement niet omzetten naar een ander abonnement, tenzij TrendCall schriftelijk toestemming geeft. TrendCall mag hiervoor kosten in rekening brengen.
- 5.9. De Contractant draagt zorg voor de Apparatuur en is verantwoordelijk voor de geschiktheid van de Apparatuur voor de door Contractant gewenste doeleinden. Contractant dient bij (internet) gebruik te zorgen voor adequate beveiliging van zijn Apparatuur tegen ongeautoriseerd gebruik door derden.
- 5.10. TrendCall kan niet garanderen dat het Netwerk altijd beschikbaar is of dat het verkeer over het internet altijd goed wordt afgewikkeld. Oorzaken voor deze niet toerekenbare

tekortkomingen zijn bijvoorbeeld storingen in de internetverbinding, storingen in het Netwerk van Vodafone, Teleena of haar partners of andere (telecommunicatie)netwerken, interconnectie- en capaciteitsproblemen, een volledige bezetting van de inbelpunten van TrendCall, elektriciteitsuitval, geen of late levering van een leverancier van TrendCall en storingen in de (Aanvullende) Dienst. TrendCall kan voorts geen minimumsnelheid voor dataverkeer garanderen. Als gevolg van de risico's die verbonden zijn aan het gebruik van internet, kan TrendCall de vertrouwelijkheid van gegevens niet garanderen.

- 5.11. De Contractant dient het (mobiel) internet en (Aanvullende) Diensten zorgvuldig en verantwoordelijk te gebruiken. Hij is verplicht de (Aanvullende) Diensten volgens de toepasselijke (wettelijke) regels en de regels van TrendCall te gebruiken. Indien de Dienst betrekking heeft op internetdataverkeer dient deze conform de algemeen aanvaarde regels op het internet (netetiquette) gebruikt te worden.
- 5.12. De Contractant mag andere Contractanten of (internet)gebruikers niet hinderen en hij mag geen schade toebrengen aan de systemen en netwerken. Contractant dient zich bij dataverkeer onder meer te onthouden van: Overmatig dataverkeer dat het gebruik van de Dienst of van het internet verstoort; Verspreiding of beschikbaarstelling van mailbommen, virussen of kettingbrieven; Het aanbieden of verspreiden van materiaal of informatie waarmee inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden; Het aanbieden of verkopen van zaken of diensten; Het aanbieden van shell-accounts, e-mail of nieuwsservices, het draaien van mail-http,-ftp,-irc,-dhcp,-servers en interactieve multi-userforms; Verspreiding van informatie die in strijd is met de goede zeden of de openbare orde; Spam; Hacken: (poging tot) ongeautoriseerd toegang verschaffen tot computersystemen, data en software; Denial of service attack: handelingen welke leiden tot onvolledige beschikbaarheid van het Netwerk waardoor de normale levering van Diensten beperkt wordt; Open relay; Het aansluiten van meer dan één personal computer op een Aansluiting.
- 5.13. Het gebruik van de Dienst en/of een Aansluiting is slechts toegestaan voor normaal gebruik. "Normaal gebruik" wil zeggen mobiel bel en/of data verkeer geïnitieerd vanaf en ontvangen op een mobiel toestel (of een ander mobiel apparaat waarmee bel en/of data verkeer geïnitieerd en ontvangen kan worden) zonder dat daarbij gebruik is gemaakt van kunstgrepen zoals gebruik van een GSM-box, SIM-box, automatische oproepsystemen dan wel het wijzigen of kopiëren van de (eigenschappen van de) Simkaart. TrendCall behoudt zich het recht voor om de Dienst en/of de Aansluitingen, welke worden gebruikt voor andere doeleinden dan Normaal gebruik, af te sluiten, zonder voorafgaande waarschuwing. Tevens heeft TrendCall het recht om bij (data)verkeer een (data)limiet te stellen.
- 5.14. FAIR USE: Voor het gebruik van diensten als onder andere On-net Modules, Premium Services en FreeRider hanteert TrendCall een Fair Use Policy (FUP). Dit houdt in dat er een limiet gesteld kan worden aan de hoeveelheid verkeer die Contractant mag genereren. Dit houdt tevens in dat TrendCall de Contractant bij niet-normaal, eigenlijk dan wel excessief gebruik kan informeren en sommeren het gebruik aan te passen. De door TrendCall aangeboden diensten zijn voor Normaal Gebruik. Ieder ander gebruik van de TrendCall diensten zoals gebruik van SIM box of GSM box; langdurig openstaan van een verbinding (bijvoorbeeld voor gebruik als babyfoon); gebruik voor commerciële doelen zoals doorverkoop van de Dienst; gebruik door derden; gebruik van de Simkaart in meer dan twee verschillende mobiele telefoontoestellen of andere Apparatuur; overbelasting of andere schade aan het Netwerk; of als Contractant meer belt of gebeld wordt dan de in de Fair Use Policy omschreven is. Indien Contractant niet conform de Fair Use Policy verkeer genereert heeft TrendCall het recht om maatregelen te nemen zoals omschreven in de Fair Use Policy, de Dienst buiten gebruik te stellen of de Overeenkomst te ontbinden of anderszijds waarbij TrendCall aanspraak kan maken op de vaste kosten van de nog resterende minimumduur van de Overeenkomst waarbij Contractant geen rechten kan ontlenen aan enige voorgaande toegekende kortingen.

## 6. TARIEVEN

- 6.1. Vanaf de datum waarop de Aansluiting tot stand is gebracht, is de Contractant aan TrendCall vergoedingen verschuldigd. Die vergoedingen gelden volgens de tarieven die daarvoor zijn vastgesteld en bekendgemaakt. De bedragen worden verhoogd met BTW en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen zoals deze van tijd tot tijd gelden.
- 6.2. Om te bepalen welke bedragen de Contractant volgens artikel 6.1 aan TrendCall verschuldigd is, zijn de gegevens van TrendCall beslissend, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens fout zijn.
- 6.3. TrendCall heeft het recht om de tarieven te verhogen en vergoedingen te veranderen. Tarieven worden binnen de looptijd van de Overeenkomst niet verhoogd tenzij wettelijke maatregelen zulks noodzakelijk maken danwel overheidsorganen als de OPTA/Europese Commissie

prijsverhogingen doorvoert. Als de tarieven hoger worden moet TrendCall de Contractant daarvan op de hoogte brengen. Dit geldt niet voor roaming tarieven/tarieven voor bellen/smsen/datverkeer in en naar het buitenland.

- 6.4. Roaming tarieven worden gewoonlijk vastgesteld door buitenlandse netwerk aanbieders. TrendCall behoudt zich derhalve het recht om, indien nodig, de roaming tarieven buiten de EU te wijzigen. TrendCall zal zich wel inspannen om recente informatie over de mogelijkheid en tarieven van roaming te plaatsen op de website.
- 6.5. Beltarieven worden per gehele minuut in rekening gebracht tenzij TrendCall expliciet anders heeft aangegeven.

## **7. BETALING**

- 7.1. Abonnementsgelden en bundels worden voorafgaande aan de betreffende periode in rekening gebracht. Verbruikskosten worden maandelijks in rekening gebracht.
- 7.2. De Contractant machtigt TrendCall om te betalen via automatische incasso, tenzij iets anders is overeengekomen. De Contractant zorgt voor voldoende saldo op zijn rekening. Als het verschuldigde bedrag niet automatisch kan worden afgeschreven door een gebrek aan saldo of onbevoegdheid over het saldo te beschikken, brengt TrendCall de Contractant op de hoogte. De Contractant maakt vervolgens het verschuldigde bedrag over op het door TrendCall opgegeven rekeningnummer.
- 7.3. Er zijn enkele bijzondere omstandigheden zoals:
  - A. er is ongebruikelijk veel of kostbaar telecommunicatie verkeer in korte tijd
  - B. er bestaat gereede twijfel over het rechtmatig gebruik van de Simkaart(en)
  - C. de maandelijkse rekening is hoger dan een bedrag dat TrendCall vooraf bekend heeft gemaakt.

In deze gevallen mag TrendCall de Contractant informeren en tussentijds factureren en/of een (onmiddellijke) betaling verlangen. TrendCall heeft het recht de Aansluiting(en) (tijdelijk) buiten gebruik te stellen als (onmiddellijke) betaling uitblijft.

- 7.4. Als TrendCall toestemming heeft gegeven anders te betalen dan via automatische incasso, moet bij de zakelijke Contractant de betaling binnen dertig dagen plaatsvinden na de datum van de rekening. Gaat het om een consumentenovereenkomst, dan dient de Contractant binnen tien dagen te betalen. Het moment waarop TrendCall de betaling ontvangt, geldt als betalingsmoment.
- 7.5. TrendCall behoudt zich het recht voor om een administratieve bijdrage van €2,50 in rekening te brengen indien de betaling niet per automatische incasso plaatsvindt.

## **8. NIET-TIJDIGE BETALING**

- 8.1. Als de Contractant ten onrechte een afgeschreven bedrag laat terugboeken of als de Contractant het verschuldigde bedrag niet heeft betaald volgens de manier die is omschreven in artikel 7, is hij/zij zonder verdere ingebrekestelling in verzuim.
- 8.2. Vanaf de datum waarop de Contractant in verzuim is, mag TrendCall administratiekosten van € 12,50 in rekening brengen. Ook is Contractant administratie- en (buitengerechtelijke) incassokosten verschuldigd ter grootte van de staffel incassokosten conform het percentage zoals opgenomen in Rapport Voorwerk II dan wel 15 % van het openstaande bedrag, met een minimum van €35,-. Vanaf de vervaldatum van de rekening kan TrendCall de Contractant één procent rente per maand of de wettelijke rente indien die hoger is, in rekening brengen.
- 8.3. TrendCall mag de Aansluiting buiten gebruik stellen en/of de Overeenkomst ontbinden zonder ingebrekestelling of mededeling als de Contractant:
  - A. de rekening niet betaalt binnen de termijn die TrendCall heeft gesteld
  - B. niet de zekerheid stelt die is omschreven in artikel 9
  - C. de machtiging tot automatische incasso intrekt en/of de overboeking ongedaan maakt
  - D. in geval van faillissement, (voorlopige) surseance van betaling, schuldsanering of onder curatelenstelling.

Bij beëindiging van de Overeenkomst is Contractant verplicht het gemiddelde factuurbedrag van de laatste drie maanden maal het aantal resterende contractmaanden te voldoen /vaste kosten van de resterende minimumduur van de Overeenkomst te voldoen waarbij Contractant geen rechten kan ontlenen aan enige voorgaande toegekende kortingen.

## **9. ZEKERHEID**

- 9.1. Als er redelijke twijfel bestaat over de vraag of bij het aangaan van de Overeenkomst de (aankomend) Contractant aan zijn betalingsverplichtingen kan en zal voldoen, mag TrendCall om zekerheid vragen in de vorm van een borgstelling of bankgarantie. TrendCall mag ook een waarborgsom vorderen voor een redelijk bedrag. In afwachting van deze zekerheid mag

TrendCall zijn verplichtingen opschorten. Over het bedrag van de zekerheidsverschaffing is TrendCall geen rente verschuldigd.

- 9.2. TrendCall kan voor de Contractant een belplafond instellen voor één of meerdere verkeersoorten wanneer zij dit nodig acht of wanneer dit met de klant overeengekomen is. Aan de vooraf aangegeven hoogte van dit belplafond kunnen geen rechten ontleend worden.

## **10. AFSLUITING EN HERAANSLUITING**

- 10.1. TrendCall mag de Aansluiting (tijdelijk) uitschakelen als de Contractant zijn verplichtingen tegenover TrendCall niet nakomt én wanneer die niet-nakoming zo ernstig is, dat dit het uitschakelen rechtvaardigt. De voorgaande artikelen gelden onverminderd.
- 10.2. TrendCall mag de Aansluiting zonder ingebrekestelling of mededeling afsluiten, als de situatie uit artikel 3.4 zich voordoet. TrendCall mag dit ook als de situatie uit artikel 7.3 zich voordoet en aanmaning niet mogelijk blijkt te zijn. Daarnaast mag TrendCall dit als de Contractant op een andere wijze de belangen van TrendCall op zo'n manier schade toebrengt, dat het niet redelijk is om van TrendCall te vragen de Aansluiting in dienst te houden.
- 10.3. De Aansluiting kan weer worden hersteld als de Contractant zijn verplichtingen nakomt, binnen een redelijke termijn, die door TrendCall wordt gesteld. Voor de indienststelling zijn heraansluitkosten verschuldigd.

## **11. AANSPRAKELIJKHEID TRENDCALL**

- 11.1. De aansprakelijkheid van TrendCall, onverschillig of die ontstaan is uit hoofde van de Overeenkomst of uit hoofde van onrechtmatige daad, is beperkt tot het bedrag waarvoor TrendCall per geval is verzekerd.
- 11.2. Aansprakelijkheid van TrendCall voor indirecte of gevolgschade, waaronder begrepen bedrijfsschade, inkomstenderving of gemiste besparingen, is te allen tijde uitgesloten.
- 11.3. TrendCall is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van gebreken aan mobiele apparatuur die via TrendCall door de Klant gekocht is. TrendCall verwijst voor dergelijke schade naar de garantie welke is afgegeven door de leverancier van de apparatuur.
- 11.4. Het recht op schadevergoeding vervalt indien deze schade niet binnen vier weken nadat het schadeveroorzakende feit plaatsvond schriftelijk aan TrendCall is gemeld. TrendCall behoeft schade die niet binnen deze termijn is gemeld niet te vergoeden, tenzij de Klant aannemelijk maakt dat hij de schade redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen melden.

## **12. AANSPRAKELIJKHEID CONTRACTANT**

- 12.1. De Contractant is aansprakelijk voor schade die TrendCall lijdt, als die schade ontstaat door handelen of nalaten van Contractant. Het ontstaan van deze schade moet overigens aan de Contractant kunnen worden toegerekend.
- 12.2. Als derden aanspraak maken op vergoeding van schade door TrendCall en als deze aanspraak bovendien voortvloeit uit de informatie die de Contractant over zijn Aansluiting heeft verzonden, dan vrijwaart de Contractant TrendCall tegen deze aanspraken.

## **13. TELEFOONNUMMERS**

- 13.1. TrendCall mag het toegekende telefoonnummer wijzigen. Dit mag alleen als het noodzakelijk is voor het functioneren van de Dienst of het Netwerk, als gewijzigde wet- of regelgeving het vereist, of als een bevoegd (overheids)orgaan TrendCall daartoe verplicht.
- 13.2. Wordt het telefoonnummer van een (aankomend) Contractant naar het Netwerk geporteerd of wordt zijn telefoonnummer van het Netwerk naar een ander netwerk geporteerd, dan heeft de (aankomend) Contractant geen aanspraak meer op enig beltegoed dan wel resterende minuten, berichten of MB's.

## **14. AANVULLENDE DIENSTEN**

- 14.1. Contractant kan bij het sluiten van de Overeenkomst of op een later tijdstip een aanvullende Dienst aansluiten (hierna "Aanvullende Dienst"). Op een Aanvullende Dienst kunnen Aanvullende Voorwaarden van toepassing zijn.
- 14.2. Voor de Aanvullende Dienst worden kosten in rekening gebracht. Actuele tarieven zijn onder meer opvraagbaar bij de Klantenservice van TrendCall en de website van TrendCall. TrendCall brengt kosten in rekening voor bellen naar de klantenservice van TrendCall, tenzij expliciet schriftelijk anders is aangegeven.
- 14.3. De Contractant kan een papieren factuur ontvangen tegen extra betaling. De factuur is kosteloos beschikbaar via de persoonlijke inlogpagina van de klant en/of per email. Als aanvullende dienst is tevens een gespecificeerde rekening beschikbaar.

## 15. GEBRUIK EN VERSTREKKING AAN DERDEN VAN PERSOONSGEGEVENS

- 15.1. Door het aangaan van deze Overeenkomst geeft u toestemming voor verwerking van persoonsgegevens voor de doeleinden als omschreven in dit artikel.
- 15.2. TrendCall heeft de verwerking van persoonsgegevens aangemeld bij het Agentschap Telecom, onderdeel van het Ministerie van Economische Zaken.
- 15.3. De (persoons)gegevens die TrendCall in het kader van de bedrijfsvoering verwerkt, worden gebruikt voor:
- A. Het aanbieden en uitvoeren van de dienstverlening;
  - B. Het aangaan en nakomen van contractuele verplichtingen en het innen van (gebruik- en abonnement)gelden, het opwaarderen van en bel- en datagegoed en het factureren van toegevoegde waardediensten, alsmede het in handen stellen van derden van vorderingen;
  - C. Het bevorderen van een efficiënte inrichting van bedrijfsprocessen en kwaliteitscontrole;
  - D. Het doen van marktonderzoek en het benaderen van (potentiële) klanten om producten en diensten van TrendCall en/of andere organisaties onder de aandacht te brengen;
  - E. Het (doen) uitvoeren van kredietwaardigheidstoetsingen (waaronder toetsing aan gegevens van groepsmaatschappijen) in het kader van het acceptatiebeleid, het voorkomen en/of beperken van fraude en/of onregelmatigheden en het deelnemen aan (branche) waarschuwingssystemen;
  - F. Het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
  - G. Het geven van voorlichting en het behandelen van vragen en verzoeken;
  - H. De behandeling van klachten en het beslechten van geschillen;
  - I. Het bewijs voor het aangaan en uitvoeren van een contractuele verplichting;
  - J. Het verkopen van apparatuur.
- 15.4. Gegevens zoals bedoeld in Artikel 15.3 betreffende (I) de gegevens die de Contractant aan TrendCall heeft verstrekt bij het afsluiten van de Overeenkomst en de Aanvullende diensten en (II) gegevens die TrendCall registreert in verband met het leveren van de Dienst. Deze gegevens worden verwerkt gedurende de looptijd van de Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen en/of zolang dit wettelijk is toegestaan. TrendCall verstrekt in de volgende gevallen gegevens aan derden (groepsmaatschappijen worden niet aangemerkt als derden):
- A. als wettelijke voorschriften TrendCall hiertoe verplichten;
  - B. op grond van gewichtige redenen, waaronder het telefonisch lastigvallen (genoemd in artikel 5.5), voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van de Contractant niet onevenredig schaadt;
  - C. als de situatie zich voordoet die is genoemd in artikel 2.6;
  - D. in het kader van de in artikel 2 bedoelde risicoanalyse;
- 15.5. De Contractant mag zijn persoonsgegevens inzien, corrigeren, bezwaar maken tegen verwerking ervan en zijn toestemming intrekken. Hiervoor kan de Contractant een briefkaart sturen naar TrendCall B.V., t.a.v. de Klantenservice onder vermelding van zijn mobiele nummer van TrendCall, zijn volledige naam en adresgegevens.
- 15.6. TrendCall mag een gegevensbestand aanleggen van Contractanten die door te laat betalen zijn afgesloten op grond van wat er in artikel 8.3 is bepaald. De persoonsgegevens kunnen aan andere aanbieders van (mobiele) telecommunicatiediensten worden verstrekt. De Contractant kan bezwaar maken tegen de wijze waarop zijn gegevens zijn opgenomen.
- 15.7. TrendCall behoudt zich het recht deze Overeenkomst bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) te Tiel en/of Preventel te melden. BKR verwerkt deze gegevens in het centrale kredietinformatiesysteem ten behoeve van het voorkomen en beperken van krediet- en betaalarisico's voor kredietgevers en het voorkomen en beperken van overkreditering van kredietnemers, alsmede ten behoeve van het leveren van een bijdrage aan het voorkomen van problematische schuldsituaties. Deze gegevens worden in het kader van de eerder genoemde doelstellingen door BKR ter beschikking gesteld aan de aangesloten instellingen, hetgeen mogelijk is in feitelijke en statistisch bewerkte vorm. Naast het aanmelden van de overeenkomst kan TrendCall een achterstand in de nakoming van de betaalverplichting uit hoofde van deze Overeenkomst van meer dan 85 dagen melden bij de BKR/Preventel. Dit kan gevolgen hebben voor iedere eventuele volgende financieringsaanvragen en/of aanvraag van een nieuwe abonnement.
- 15.8. Bij klantcontact kan opname van gesprekken plaatsvinden.

## 16. KLACHTEN EN GESCHILLEN

- 16.1. Geschillen tussen de Contractant die natuurlijk persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en TrendCall over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst met betrekking tot door TrendCall te leveren of geleverde Diensten, kunnen zowel door Contractant als door TrendCall worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag.
- A. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Contractant zijn klacht eerst schriftelijk aan TrendCall heeft voorgelegd.
- B. TrendCall reageert hierop binnen dertig dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval wordt aan Contractant binnen die termijn schriftelijk kenbaar gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem wordt medegedeeld.
- 16.2. Binnen dertig dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van TrendCall, dan wel binnen dertig dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het tweede lid onder b had moeten worden gereageerd, kan de Contractant het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.
- 16.3. Wanneer de Contractant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is TrendCall aan deze keuze gebonden. Indien TrendCall een geschil aan de Geschillencommissie wil voorleggen, moet TrendCall de Contractant schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. TrendCall dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- 16.4. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 16.5. Klachten over een rekening moet de Contractant voor de vervaldatum van de rekening schriftelijk melden bij de Klantenservice van TrendCall. Is de vervaldatum verstreken, dan wordt de rekening als aanvaard beschouwd. TrendCall doet bij consumenten doorgaans geen beroep op overschrijding van deze termijn als zij redelijkerwijs de bezwaren niet tijdig kenbaar konden maken. Betaling van het gedeelte waartegen bezwaar bestaat, mag niet worden opgeschort.

## 17. KOOP/WEDERVERKOPER

- 17.1. De Wederverkoper kan voor de levering van Apparatuur een overeenkomst sluiten met de Contractant. In dat geval levert de Wederverkoper de Apparatuur. Deze levering maakt geen deel uit van de verplichtingen van TrendCall in deze Overeenkomst. TrendCall is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die ontstaat door het niet of niet goed functioneren van Apparatuur of door tekortkomingen bij de levering hiervan.
- 17.2. TrendCall kan voor de levering van Apparatuur een overeenkomst sluiten met de Contractant, eventueel door bemiddeling van de Wederverkoper. In dat geval is deze Overeenkomst van toepassing op de aankoop door Contractant van Apparatuur. De Apparatuur is het eigendom van Contractant vanaf het moment waarop aflevering plaatsvindt. Echter zolang Contractant niet het volledige bedrag van de koopsom met eventuele bijkomende kosten heeft voldaan, behoudt TrendCall zich de eigendom van de geleverde Apparatuur voor. Ook ligt vanaf dit moment de verantwoordelijkheid voor de Apparatuur bij Contractant en draagt hij/zij zelf het risico voor verlies of beschadiging, tenzij dit te wijten is aan nalatigheid van TrendCall
- 17.3. Indien TrendCall Apparatuur levert aan Contractant;
- A. kan TrendCall niet instaan voor de beschikbaarheid van bepaalde types Apparatuur;
- B. behoudt TrendCall zich het recht voor om op elk moment de Apparatuur te wijzigen, uit te breiden of uit de handel te nemen;
- C. garandeert TrendCall niet dat de Apparatuur op elk moment beschikbaar is en kan bij zijn dienstverlening de hulp inschakelen van derden.

## 18. TOEPASSELIJK RECHT

- 18.1. Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 18.2. Voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op internationale telecommunicatie, geldt het Internationaal Telecommunicatieverdrag, met de daarbij behorende bijlagen en reglementen.
- 18.3. Verder gelden voor TrendCall verdragen of besluiten van volkenrechtelijke organisaties, die betrekking hebben op het internationale telecommunicatieverkeer en die voor Nederland bindend zijn.