

## 1 DEFINITIEN

In deze Algemene Voorwaarden hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:

**Aansluiting:** de mogelijkheid gebruik te maken van de Dienst met mobiele apparatuur die daarvoor geschikt is;

**Aanvullende of Bijzondere voorwaarden:** de voorwaarden voor een specifieke Dienst. Deze gelden in aanvulling op deze Algemene Voorwaarden;

**Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden mobiele postpay telecommunicatiediensten 'qick' MRGq B.V.;

**Apparatuur:** een persoonlijke mobiele zend- en/of ontvanginrichting, dat als randapparaat geschikt is om door middel van een Aansluiting met het Netwerk verbonden te worden, met uitzondering van zogenaamde SIM-boxen. **qick:** de merk- en handelsnaam van MRGq B.V., gevestigd te Veenendaal, Wageningsesteen 2, 3903 LA, ingeschreven in het handelsregister van de KvK Utrecht nr. 14089039;

**Content:** door qick of derden aangeboden producten en diensten die onder meer tekst-, geluids-, data- en/of beeldbestanden, alsmede softwareapplicaties en/of functionaliteiten ten behoeve van het opstellen, verzenden, ontvangen en raadplegen van dergelijke informatie, evenals combinaties hiervan, kunnen bevatten;

**Contractant:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie qick een Overeenkomst tot levering van een Dienst aangaat;

**Dienst:** een door qick geleverde mobiele telecommunicatiedienst zoals vastgelegd in de Overeenkomst. Deze dienst betreft het directe transport van spraak en data van mobiele gebruikers van en naar aansluitpunten op het mobiele Netwerk of naar aansluitpunten op het vaste telefoonnetwerk;

**Netwerk:** de door qick gebruikte infrastructuur waarmee zij postpaid mobiele telecommunicatie mogelijk maakt;

**Overeenkomst:** de overeenkomst tussen qick en de Contractant op grond waarvan qick Aansluitingen en Diensten levert en/of in stand houdt;

**Simkaart:** een chipkaart die door plaatsing in daarvoor geschikte mobiele apparatuur de Contractant de mogelijkheid biedt gebruik te maken van de Aansluiting;

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

## 2 ALGEMENE BEPALINGEN

2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten. Voor een Dienst kunnen Aanvullende of Bijzondere voorwaarden gelden. Deze voorwaarden worden separaat ter hand gesteld, staan in de handleiding of zijn elders vermeld. Als de Aanvullende of Bijzondere voorwaarden in strijd zijn met de Algemene Voorwaarden, gelden de Aanvullende of Bijzondere voorwaarden.

2.2 Als qick akkoord gaat met het leveren van de Aanvullende Diensten die de Contractant wenst, zijn de bepalingen van de Algemene Voorwaarden ook van toepassing op deze Aanvullende Diensten.

2.3 qick mag de Algemene Voorwaarden, de Aanvullende of Bijzondere voorwaarden en tarieven eenzijdig wijzigen, ook ten aanzien van bestaande Overeenkomsten. Wijzigingen worden door qick bekendgemaakt en gaan in op de in de bekendmaking vermelde datum. In geval van wijzigingen ten nadele van de Contractant kan hij de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de wijzigingen ingaan, qick dient de opzegging binnen dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging te hebben ontvangen. qick en de Contractant zijn elkaar in dat geval geen andere vergoeding of compensatie verschuldigd, dan de openstaande betalingsverplichtingen.

2.4 In geval van wijziging van de op de Overeenkomst van toepassing zijnde belastingen en/of belastingtarieven is qick, voor zover wettelijk toegestaan, gerechtigd de wijziging direct door te berekenen aan de Contractant. Artikel 2.3 is in dat geval niet van toepassing.

2.5 Aan de kopjes boven de artikelen van deze Algemene Voorwaarden kunnen geen rechten worden ontleend. Zij dienen slechts ter aanduiding van de in die artikelen behandelde onderwerpen.

## 3 BEGIN, DUUR EN EINDE VAN DE OVEREENKOMST

3.1 Er is sprake van een Overeenkomst op het moment dat qick een of meer Aansluitingen in werking stelt. Dat gebeurt pas als qick beschikt over een volledig ingevulde en ondertekende Overeenkomst en een kopie van het benodigde identiteitsbewijs. Contractant is niet gerechtigd een postbusnummer als adres op te geven, qick is gerechtigd nadere voorwaarden te stellen aan het totstandkomen van een Overeenkomst, zoals bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend, een kopie van de bankpas, een pintransactie van € 0,01, bovendien moet de in artikel 3.7 bedoelde risicoanalyse een positieve uitkomst opleveren.

3.2 qick mag de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit deze Overeenkomst, geheel of gedeeltelijk overdragen aan een derde partij die deze naar het oordeel van qick kan nakomen. De Contractant verleent hierbij medewerking aan een dergelijke overdracht van rechten en plichten van qick. De Contractant zal voor zover en zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is van een dergelijke overdracht in kennis worden gesteld. In voorkomend geval is Contractant niet gerechtigd de Overeenkomst met de derde partij op te zeggen.

3.3 De Overeenkomst duurt minimaal 12 of 24 maanden. Na afloop van deze periode wordt de Overeenkomst stilzittend voor onbepaalde tijd verlengd, tenzij de Contractant heeft opgezegd met inachtneming van de opzegtermijn als bedoeld in artikel 3.4.

3.4 De Contractant kan de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Deze termijn vangt aan op de dag waarop de opzegging door qick wordt ontvangen. Beëindiging tijdens de minimumduur is niet mogelijk tenzij in de wet, deze Overeenkomst of anderszins door qick uitdrukkelijk anders wordt bepaald.

3.5 Bij beëindiging van de Overeenkomst door Contractant komen alle aanspraken van Contractant jegens qick te vervallen.

3.6 Als de Contractant niet voldoet aan wat er in de Overeenkomst is bepaald of anderszins van qick redelijkerwijs niet verwacht kan worden de Overeenkomst te handhaven, dan kan qick de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand of eerder indien naar omstandigheden redelijk, waarbij Contractant de abonnementskosten voor de maanden vanaf de beëindigingsdatum tot het einde van de minimumduur aan qick verschuldigd is.

3.7 qick mag een risicoanalyse uitvoeren. Als qick van mening is dat de uitkomst niet voldoet aan haar eisen, wordt de Aansluiting niet in werking gesteld.

3.8 Een consument mag maximaal twee (2) Aansluitingen van qick afnemen.

3.9 qick brengt aansluitkosten in rekening.

3.10 Als de Contractant een Overeenkomst op afstand tot het verrichten van diensten met qick sluit of als de Contractant een koop op afstand met qick sluit (bijvoorbeeld via de website van qick), heeft Contractant het recht de Overeenkomst te ontbinden binnen zeven (7) 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 qick begint met het leveren van de Diensten. In geval van ontbinding moet de geleverde zaak onbeschadigd, met alle toebehoren en in de originele verpakking naar qick worden teruggestuurd. De kosten voor het terugsturen komen voor rekening van de Contractant. Dit ontbindingsrecht geldt niet als de Contractant handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

3.11 Verlenging of vernieuwing, uitbreiding van de Overeenkomst of wijziging van de (bel-, sms- of internet) bundel is met inachtneming van artikel 17 uitsluitend mogelijk indien Contractant alle openstaande facturen heeft voldaan.

## 4 DE SIMKAART

4.1 De Simkaart blijft eigendom van qick en op eerste verzoek van qick zal Contractant de Simkaart aan qick retourneren. De Contractant moet zorgvuldig met de Simkaart omgaan en deze zo goed mogelijk beschermen tegen verlies, onbevoegd gebruik, misbruik, beschadiging en diefstal.

4.2 In geval van diefstal of verlies van de Simkaart (en eventueel het bijbehorende toestel) of indien de Simkaart verloren is gegaan door beschadiging, brengt de Contractant qick onmiddellijk op de hoogte. De Contractant is de vergoedingen voor gebruik verschuldigd tot aan het moment waarop de blokkerings plaatsvindt. Contractant dient hierbij artikel 22.2 van deze Algemene Voorwaarden in acht te nemen.

4.3 Het (doen) kopiëren, vervoelvougen of wijzigen van de Simkaart en/of van de functionaliteit van de Simkaart zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van qick, is verboden. Het is de Contractant niet toegestaan de Aansluiting en/of Simkaart zodanig te gebruiken dat (i) sprake is van kunstgrepen, waaronder begrepen simboxen of automatische oproepsystemen waardoor de Contractant of een derde financieel voordeel behaalt, en/of (ii) er aan qick en/of derden schade wordt toegebracht, en/of (iii) de integriteit van het Netwerk in gevaar wordt gebracht en/of (iv) er een onevenredige belasting van het Netwerk ontstaat.

4.4 Alle kosten die verband houden met het blokkeren, afsluiten en opnieuw aansluiten op het Netwerk, zijn voor rekening van de Contractant.

4.5 Als er sprake is van (mogelijk) misbruik van de Simkaart mag qick de Aansluiting zonder voorafgaande waarschuwing afsluiten.

## 5 PERSOONLIJK ACCOUNT

5.1 Vanaf de datum waarop de Aansluiting tot stand is gebracht, krijgt u van qick via de qick-website de beschikking over een persoonlijk account. Via dit account kan de Contractant onder meer zijn gegevens inzien en wijzigen, zijn verbruik inzien, Aanvullende Diensten aan- of afsluiten en bundelwijzigingen doorvoeren.

5.2 De Contractant verkrijgt tot toegang tot zijn persoonlijke account door middel van een gebruikersnaam en een wachtwoord. De Contractant is zelf verantwoordelijk voor geheimhouding van zijn wachtwoord en voor misbruik door derden.

5.3 Alle (rechts)handelingen die met gebruikmaking van gebruikersnaam en wachtwoord van de Contractant via zijn persoonlijke account worden gedaan, worden aan de Contractant toegerekend.

5.4 De op het persoonlijk account weergegeven verbruiksgegevens worden regelmatig bijgewerkt. qick kan evenwel niet garanderen dat de verbruiksgegevens die wordt weergegeven op het persoonlijke account actueel is.

## 6 VERANDERINGEN AAN DE DIENST OF HET NETWERK

6.1 De technische eigenschappen van de Dienst en/of van het Netwerk kunnen gewijzigd worden en qick is tevens gerechtigd om (een deel van) de Dienst of Aanvullende Dienst te vervisselen door een vervangende dienst. De Dienst zal alleen (tijdelijk) beperkt of stopgezet worden als daarvoor dringende redenen zijn.

6.2 qick behoudt zich het recht voor om indien noodzakelijk en gewenst om adequate dienstverlening te kunnen waarborgen de infrastructuur waarop het Netwerk is gebaseerd te wijzigen.

6.3 Bij beëindiging, intrekking of wijziging van de vergunning die nodig is voor de aanleg, het beheer en de exploitatie van het Netwerk, als het om technische of bedrijfseconomische redenen noodzakelijk is, of als er met betrekking tot qick een fusie, splitsing of overname plaatsvindt, dan wel indien wijzigingen in toepasselijke wet- en regelgeving daartoe aanleiding geven, zal qick de (Aanvullende) Dienst kunnen beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.

6.4 Het Netwerk kan tijdelijk geheel of gedeeltelijk uitgeschakeld worden ten behoeve van het onderhoud of de instandhouding ervan. Een dergelijke onderbreking wordt tijdig bekendgemaakt, tenzij de onderbreking zo kort of beperkt is, dat het niet redelijk is dat een algemeen of bijzondere bekendmaking van qick wordt gevraagd.

## 7 GEBRUIK VAN DE DIENST

7.1 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 inachtneming van artikel 9, voor rekening van de Contractant.

7.2 Als het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van de Aansluiting(en) moet de Contractant de aanwijzing van qick volgen en eventuele kosten die qick moet maken komen voor rekening van de Contractant. Als qick dit noodzakelijk acht kunnen de Aansluiting(en), zonder voorafgaande waarschuwing, buiten gebruik worden gesteld.

7.3 De Contractant mag de Dienst niet (laten) gebruiken voor het telefonisch lastigvallen of bedreigen van anderen of op andere wijze inbreuk maken op hun privacy.

7.4 Oneigenlijk gebruik van de Aansluiting is niet toegestaan. Hieronder valt het gebruikmaken van een automatisch oproepsysteem voor het initiëren van een gesprek. Als de Aansluiting oneigenlijk wordt gebruikt, mag qick deze zonder mededeling of ingebrekestelling uitschakelen.

7.5 Bij mobiele telecommunicatiediensten kan de kwaliteit van de verbindingen variëren. Contractant onderkent dat de Dienst gewettigd beïnvloed kan worden en, al dan niet tijdelijk, niet beschikbaar kan zijn door omgevingsfactoren, zoals gebouwen, liften, tunnels, bergen e.d., (stoor)zenders, atmosferische omstandigheden, de gebruikte mobiele apparatuur, aanpassingen of onderhoud aan het Netwerk of het netwerk van andere netwerkaanbieders, storingen in de interconnectie, of andere oorzaken en is ermee bekend dat de mogelijkheid om een verbinding te realiseren of in stand te houden, alsmede de kwaliteit daarvan, niet te allen tijde en overal hetzelfde of voldoende is, qick spanit zich in om de Dienst zo ongestoord mogelijk te laten verlopen, maar verstrekt ter zake geen garantie, qick is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die kan ontstaan als het Netwerk niet of niet goed functioneert of als qick tekortschiet bij de uitvoering van de Dienst.

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

7.7 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. Contractant dient zich te onthouden van het gebruik van defecte, illegale of door qick uitdrukkelijk niet toegestane apparatuur.

7.8 Een door qick aangebrachte simlock mag alleen door qick worden verwijderd.

7.9 qick mag het verkeer naar en in bepaalde landen en/of bestemmingen zonder nadere aankondiging (tijdelijk) blokkeren.

7.10 De roaming in andere landen kan wijzigen. De Contractant kan gebruik maken van het aangegeven mobiele netwerk. Daarbij gelden de gebruiksmodaliteiten, kwaliteitsmerken en voorschriften van het desbetreffende land en/of netwerkaanbieders. Voor internationale gesprekken (inclusief o.a. bellen naar en aflijsten van voicemail) en dataverkeer gelden internationa-

le tarieven. Voor de beschikbaarheid en de tarieven van Diensten in het buitenland dient men de website of klantenservice van qick te raadplegen.

7.11 Bij calamiteiten of storingen in het Netwerk kan het voorkomen dat het verbruik verhoogd uit de bundel wordt afgeschreven, c.q. in het persoonlijke account wordt verwerkt.

7.12 De Contractant dient het internet of de WAP-dienst zorgvuldig en verantwoordelijk te gebruiken. Hij is verplicht de (Aanvullende) Diensten volgens de van toepassing zijnde (wettelijke) regels en de regels van qick te gebruiken. Indien de Dienst betrekking heeft op internetdataverkeer dient deze conform de algemeen aanvaarde regels op het internet (internet etiquette) gebruikt te worden.

7.13 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 (bel-, data en/of sms)verkeer 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 van verkopen van zaken of diensten;
- het aanbieden van shell-accounts, e-mail of nieuwsservices, het draaien van mail-http, -ftp, -irc, -dftp, -servers en interactieve multi-userforms;

- verspreiding van informatie die in strijd is met de goede zeden of de openbare orde, dan wel met strafbare inhoud;

- spam;

- hacken: (poging tot) ongeautoriseerd toegang verschaffen tot computersystemen, data en software;

- denial of service attack: handelingen welke leiden tot onvoldedige 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.

7.14 Het gebruik van de (Aanvullende) Dienst en/of een Aansluiting is slechts toegestaan voor normaal gebruik. 'Normaal gebruik' wil zeggen mobiel bel en/of dataverkeer geïnitieerd vanaf en ontvangen op een mobiel toestel (of een ander mobiel apparaat waarmee bel en/of dataverkeer 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. Qick behoudt zich het recht voor om de (Aanvullende) Dienst en/of de Aansluitingen, welke worden gebruikt voor andere doeleinden dan Normaal gebruik, af te sluiten, zonder voorafgaande waarschuwing.

7.15 Tevens heeft qick het recht om een kredietlimiet te stellen. De basiskredietlimiet is € 250,- per maand.

## 8 ADRESWIJZIGING OF NAAMSWIJZIGING

8.1 Wijzigingen in (adres)gegevens en rekeningnummer(s) moet de Contractant tijdig schriftelijk aan qick doorgeven, qick accepteert geen (adres)gegevens of rekeningnummer(s) buiten Nederland. De Contractant is aansprakelijk voor alle eventuele gevolgen van niet-tijdig doorgeven van wijzigingen in (adres)gegevens en/of rekeningnummer(s).

## 9 TARIEVEN

9.1 Vanaf de datum waarop de Aansluiting tot stand is gebracht, is de Contractant aan qick eenmalige en periodieke vergoedingen verschuldigd. Die vergoedingen gelden volgens de tarieven die daarvoor zijn vastgesteld en bekendgemaakt.

9.2 Tariefoverzichten met de actuele tarieven zijn opvraagbaar bij qick postpaid klantenservice via telefoonnummer 06075001800, via de internet site [www.qick.nl](http://www.qick.nl) en verkrijgbaar bij verkooppunten van qick.

9.3 Om te bepalen welke bedragen de Contractant volgens artikel 9.1 aan qick verschuldigd is, worden de gegevens van qick gehanteerd, tenzij wordt aangehouden dat deze gegevens fout zijn.

9.4 qick hanteert een aantal factuurperiodes per maand. Indien het moment van Aansluiting tussen twee factuurperiodes ligt, ontvangt Contractant het bel-, sms- of GPRS-bundel naar rato tot het moment van ingang van de factuurperiode.

## 10 BETALING

10.1 Bedragen worden maandelijks in rekening gebracht. Op de website van qick wordt maandelijks een elektronische factuur voor de Contractant beschikbaar gesteld.

10.2 De Contractant verleent qick machtiging tot automatische incasso. De Contractant zorgt voor voldoende saldo op zijn rekening.

10.3 Als het verschuldigde bedrag niet automatisch kan worden afgeschreven voordat de op de factuur vermelde vervalltermijn is verstreken door een gebrek aan saldo of onbevoegdheid over het saldo te beschikken, brengt qick de Contractant op de hoogte. De Contractant maakt vervolgens het verschuldigde bedrag over op het door qick aangegeven rekeningnummer.

10.4 Er zijn enkele bijzondere omstandigheden zoals:

a. er is ongebruikelijk veel van kostenba telecommunicatieverkeer in korte tijd;

b. er bestaat gerede twijfel over het rechtmatig gebruikmaken van Simkaart(en);

c. de maandelijkse rekening is hoger dan een bedrag dat qick vooraf bekend heeft gemaakt.

In dergelijke gevallen mag qick de Contractant informeren en tussentijdse factureren, onmiddellijke betaling verlangen en/of de Aansluiting voor uitgaand verkeer blokkeren. qick heeft het recht de Aansluiting(en) (tijdelijk) buiten gebruik te stellen als (onmiddellijke) betaling uitblijft.

## 11 NIET-TIJDIGE BETALING

11.1 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 10, is hij zonder verdere ingebrekestelling in verzuim.

11.2 Vanaf de datum waarop de Contractant in verzuim is, mag qick administratieve kosten van € 12,50 in rekening brengen. Daarbij komen eventueel de (buitengerechtigde) incassokosten ter grootte van minimaal vijftien procent van het openstaande bedrag, met een minimum van € 35,-. Vanaf de vervaldatum van de rekening kan qick de Contractant één procent rente per maand, of de wettelijke rente indien die hoger is, in rekening brengen, onverminderd het recht van qick op vergoeding van de geleden schade.

11.3 qick mag de Aansluiting buiten gebruik stellen en/of de Overeenkomst ontbinden zonder ingebrekestelling of mededeling als de Contractant:

a. de rekening niet betaald binnen de termijn die qick heeft gesteld (vervaldatum);

b. niet de zekerheid stelt die is omschreven in artikel 12;

c. de machtiging tot automatische incasso intrekt en/of de overboeking ongedaan maakt;

d. dan wel in geval faillissement, (voorlopige) surséance van betaling, schuldsanering of onder curatelestelling.

Bij beëindiging van de Overeenkomst is Contractant verplicht de vaste kosten (kosten van de op dat moment door Contractant aangesloten bundels) van de nog resterende minimumduur van de Overeenkomst terstond te voldoen waarbij Contractant geen rechten kan onttelen aan enige voorgaande toegekende kortingen.

## 12 ZEKERHEID

12.1 Als er redelijke twijfel bestaat over de vraag of bij het aangaan, dan wel op enig moment gedurende de looptijd, van de Overeenkomst de (aankomend) Contractant aan zijn betalingsverplichtingen kan en zal voldoen, mag qick om zekerheid vragen in de vorm van een borgstelling of bankgarantie. qick mag ook een waarborgsom vorderen voor een redelijk bedrag. In afwachting van deze zekerheid mag qick zijn verplichtingen opschorten. Over het bedrag van de zekerheidsverschaffing is qick geen rente verschuldigd.

#### 13 AFSLUITING EN HERAANSLUITING

13.1 qick mag de Aansluiting (tijdelijk) uitschakelen als de Contractant zijn verplichtingen tegenover qick niet nakomt én wanneer die niet-nakoming zo ernstig is, dat dit het uitschakelen rechtvaardigt. De overige artikelen van deze Algemene Voorwaarden gelden onverminderd.

13.2 qick mag de Aansluiting zonder ingebrekestelling of mededeling afsluiten:

- a als een of meer van de situaties voorzien in artikel 4.7 en/of 11.3 zich voordoen;
  - b als de situatie uit artikel 10.4 zich voordoet en aanmaning niet mogelijk blijkt te zijn;
  - c in geval van (een vermoeden van) fraudeus, onbevoegd of illegaal handelen of nalaten van Contractant;
  - d wanneer de Contractant op een andere wijze de belangen van qick op zo'n manier schade toebrengt, dat het niet redelijk is om van qick te vragen de Aansluiting in dienst te houden;
  - e qick daartoe toe wordt verzocht dan wel gesommeerd door een daartoe bevoegde autoriteit.
- 13.3 De Aansluiting kan weer worden hersteld als de Contractant zijn verplichtingen nakomt, binnen een redelijke termijn, die door qick wordt gesteld. Voor de indienststelling zijn door de Contractant heraanluitkosten verschuldigd.

#### 14 AANSPRAKELIJKHEID QICK

14.1 qick is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die voortvloeit uit de totstandkoming of uitvoering van een Overeenkomst, tenzij in dit artikel anders is bepaald.

14.2 Als de Contractant schade lijdt door het niet of niet goed functioneren van het Netwerk, kan qick alleen aansprakelijk zijn voor directe schade. Dit geldt alleen als die schade als ontstaat:

- a door dood of lichamelijke letsel
- b doordat er is gehandeld in strijd met de artikelen 374, 374-bis en 375 van het Wetboek van Strafrecht (bescherming telefoongheim)
- c doordat qick de gegevens van de Contractant niet, onjuist of onzorgvuldig heeft beheerd of verwerkt, of fouten heeft gemaakt in administratieve verrichtingen die samenhangen met de genoemde gegevens.

14.3 In de gevallen die in artikelen 14.2a en 14.2b worden genoemd, wordt maximaal € 900.000,- per gebeurtenis uitgeteerd. In het geval dat in artikel 14.2c wordt genoemd, wordt maximaal € 2.250,- per benadeelde en maximaal € 900.000,- per gebeurtenis uitgeteerd.

14.4 Als de gebeurtenissen uit artikel 14.2 ten aanzien van één Contractant vaker in één jaar voorkomen, wordt in totaal maximaal € 1.800.000,- uitgeteerd.

14.5 Indien door een gebeurtenis uit dit artikel 14 meer dan één vordering is ontstaan en die vorderingen samen hoger zijn dan de maxima die artikel 14.3 per gebeurtenis stelt, dan is qick alleen verplicht om de vorderingen naar evenredigheid te voldoen.

14.6 Als qick bij het uitvoeren van de Overeenkomst werkzaamheden uitvoert die opzettelijk of verwijtbaar zaken van de Contractant beschadigen, dan kan qick maximaal de herstel- en vervangingskosten vergoeden. Hierbij geldt bovendien een maximumbedrag van € 225.000,-. Mocht er in deze situatie schade ontstaan door dood of lichamelijke letsel, dan gelden dezelfde voorwaarden als in artikelen 14.2a en 14.3.

14.7 De schade die artikel 14.6 noemt, moet zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan ervan schriftelijk bij qick zijn gemeld. Als de schade niet binnen die termijn is gemeld, kan geen vergoeding plaatsvinden, tenzij de Contractant aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.

14.8 Waar het gaat om internationale telecommunicatieverkeer is qick alleen aansprakelijk volgens de bepalingen van het Internationale Telecommunicatieverdrag. Daarbij gelden ook de bijbehorende bijlagen en reglementen.

Verder is qick alleen aansprakelijk volgens de bepalingen van verdragen of besluiten van volkenrechtelijke organisaties, die betrekking hebben op het internationale telecommunicatieverkeer en die voor Nederland bindend zijn.

14.9 qick is niet aansprakelijk voor schade die kan ontstaan als Contractant gebruikmaakt van diensten van het (mobiel) internet, diensten of producten van derden, zoals banken of WAP-portals of door de ontvangst van ongewenst of onopgemerkt dataverkeer van derden.

14.10 qick is niet aansprakelijk voor schade die kan ontstaan als gevolg van maatregelen die worden opgelegd door de overheid of een andere gezaghebbende instantie.

14.11 qick zal zich niet beroepen op beperking van de aansprakelijkheid zoals aangegeven in lid twee tot en met lid 6 van dit artikel, indien zijn schade heeft veroorzaakt door opzet, door roekeloosheid of met de wetenschap dat de schade zou ontstaan.

#### 15 AANSPRAKELIJKHEID CONTRACTANT

15.1 De Contractant is aansprakelijk voor schade die qick lijdt, als die schade ontstaat door handelen of nalaten van Contractant. Het ontstaan van deze schade moet overigens aan de Contractant kunnen worden toegerekend.

15.2 Als derden aanspraak maken op vergoeding van schade door qick en als deze aanspraak bovendien voortvloeit uit de informatie die de Contractant over zijn Aansluiting heeft verzonden, dan vrijwaart de Contractant qick tegen deze aanspraken.

#### 16 TELEFOONNUMMERS

16.1 qick 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 qick daartoe verplicht.

16.2 Indien het telefoonnummer van een (aankomend) Contractant naar het Netwerk wordt geporteerd of indien zijn telefoonnummer van het Netwerk naar een ander netwerk wordt geporteerd, dan heeft de (aankomend) Contractant geen aanspraak meer op enig beltegoed dan wel resterende minuten, berichten of MB's.

16.3 Indien Contractant een telefoonnummer naar het Netwerk van qick porteeert, kan qick daar kosten voor in rekening brengen.

16.4 Het porteren van nummers is afhankelijk van de medewerking van de andere aanbieder. Qick is niet aansprakelijk voor het geval nummerportering niet slaagt of vertraging heeft door omstandigheden buiten de invloed van qick.

#### 17 AANVULLENDE DIENSTEN, BUNDELGEBRUIK EN BUNDELWIJZIGING

17.1 Contractant kan een aanvullende Dienst aansluiten, te weten SMS-bundel en/of een GPRS-bundel (hierna "Aanvullende Dienst"). Op een Aanvullende Dienst kunnen Aanvullende Voorwaarden van toepassing zijn. Op Aanvullende Diensten is het meest actuele tarievenoverzicht van toepassing. 17.2 De Aanvullende Diensten kunnen worden aangesloten bij het sluiten van de Overeenkomst en op reeds bestaande Overeenkomsten. Contractant kan zich op elk moment voor een Aanvullende Dienst aanmelden. qick zal de Aanvullende Dienst direct aansluiten.

17.3 De Aanvullende Dienst heeft een minimale looptijd van de lopende factuurmaand. De Aanvullende Dienst wordt telkenmale stilziggend verlengd

met een nieuwe factuurmaand, tenzij Contractant de Aanvullende Dienst heeft opgezegd.

17.4 De (Aanvullende) Dienst wordt per maand vooraf aan Contractant in rekening gebracht. De kosten van de Aanvullende Dienst worden voor de maand waarin de Aanvullende Dienst is aangesloten pro rata aan Contractant in rekening gebracht.

17.5 De belbundel is niet van toepassing voor:

- a datadiensten (zoals sms en GPRS);
- b bellen in en naar het buitenland;
- c nummers waarbij een toeslag verschuldigd is waaronder 08x(x), 09xx, 066, 067, 084, 087, 088 en alle verkorte nummers met uitzondering van bellen vanuit Nederland naar 1200 (qick klantenservice) en/of 1233 (qick voice-mail).

17.6 De smsbundel is niet van toepassing voor:

- a sms in en naar het buitenland;
- b sms van en naar nummers waarbij een toeslag verschuldigd is;
- c commerciële diensten afgenomen via mobiel internet.

17.7 Voor verbruik als bedoeld in artikel 17.5 onder a t/m c en/of 17.6 onder a t/m c, alsmede voor verbruik bij overschrijding van de bundel gelden afwijkende tarieven.

17.8 Kosten van verbruik buiten de bundel worden maandelijks achteraf aan de Contractant in rekening gebracht.

17.9 Aan het begin van de factuurmaand ontvangt Contractant een nieuw bundelgevoed.

17.10 Het resterende bundelgevoed van een afgelopen factuurmaand vervalt aan het einde van de factuurmaand volgens op de factuurmaand aan het begin waarvan het bundelgevoed is toegekend. Bel-, sms- en/of dataverkeer wordt ten laste van dit resterende bundelgevoed gebracht nadat volledig verbruik van de betreffende bundel(s) van de lopende factuurmaand heeft plaatsgevonden.

17.11 Contractant kan een Aanvullende Dienst op elk moment opzeggen via de qick postpaid Klantenservice, tel. 0675001800, of via de website [www.qick.nl](http://www.qick.nl). Van de opzegging ontvangt de Contractant geen bevestiging. De Aanvullende Dienst eindigt na afloop van de factuurmaand waarin Contractant de Aanvullende Dienst heeft opgezegd. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd wordt (ten de Aanvullende Dienst(en) gelijktijdig beëindigd, met dien verstande dat de Overeenkomst niet eerder kan eindigen dan nadat de minimale looptijd als bedoeld in artikel 17.3 is verstreken.

17.12 qick heeft het recht Aanvullende Diensten niet langer, dan wel tegen gewijzigde voorwaarden of tarieven, aan te bieden. Contractant die op dat moment geen gebruik maakt van een Aanvullende Dienst, kan niet anderszins onder de 'oude' voorwaarden voor een Aanvullende Dienst worden aangesloten.

17.13 Overstappen van een bel- en/of sms- bundel naar een hogere of lagere bundel is op elk moment mogelijk via de qick postpaid Klantenservice of via de website. De wijziging naar de nieuwe bundel treedt in werking met ingang van de eerstvolgende factuurmaand.

#### 18 GEBRUIK EN VERSTREKKING AAN DERDEN VAN PERSOONS-GEVENS

18.1 qick heeft de verwerking van persoonsgegevens aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens. De persoonsgegevens die qick in het kader van de bedrijfsvoering verwerkt worden gebruikt voor:

- a de aanbidding en uitvoering van onze dienstverlening;
- b het aangaan en nakomen van contractuele verplichtingen en het innen van (gebruiks- en abonnements)gelden, het opwaarderen van bel- en datagevoed en het factureren van toegevoegde waardediensten, alsmede het in handen van derden stellen van vorderingen;

c marktonderzoek en persoonlijke benadering van de Contractant en/of potentiële klanten, om producten en Diensten van qick of andere organisaties over de aandacht te brengen;

d afhandeling van klachten en de beslechten van geschillen;

e het verstrekken van inlichtingen aan de Contractant;

f het efficiënter inrichten van bedrijfsprocessen en kwaliteitscontrole;

g het (doen) uitvoeren van kredietwaardigheidstoetsingen in het kader van het acceptatiebeleid;

h de voorkoming, opsporing en bestrijding van fraude of onregelmatigheden;

i het deelnemen aan (branche)waarschuwingsystemen;

j het voldoen aan wettelijke verplichtingen;

k het bewijs voor het aangaan en uitvoeren van contractuele verplichtingen.

18.2 Gegevens als bedoeld in 18.1 betreffen (i) de gegevens die Contractant aan qick heeft verstrekt bij het afsluiten van de Overeenkomst en Aanvullende Diensten en (ii) gegevens die qick registreert in verband met het leveren van de Dienst en de geleverde Dienst. Deze gegevens worden verwerkt en/of bewaard gedurende de looptijd van de Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen en/of zolang dit wettelijk is toegestaan dan wel is voorgeschreven.

18.3 qick verstrekt alleen in de volgende gevallen gegevens aan derden:

a als wettelijke voorschriften qick hiertoe verplichten;

b op grond van dringende en gewichtige redenen, waaronder het telefonisch lastigvalen (genoemd in artikel 7.3), voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van de Contractant niet onevenredig schaadt;

c als de situatie zich voordoet die is genoemd in artikel 3.2;

d in het kader van de in artikel 3.7 bedoelde risicoanalyse.

18.4 De Contractant mag zijn persoonsgegevens inzien en corrigeren. Daarnaast mag hij bezwaar maken tegen nader aan te duiden gebruik ervan en zijn toestemming intrekken. Hiervoor kan de Contractant een briefkaart sturen naar qick, postbus 635, 3900 AP Veenendaal, onder vermelding van zijn mobiele telefoonnummer van qick, zijn volledige naam en adresgegevens. Voor het verstrekken van informatie met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens is qick gerechtigd de wettelijk toegestane vergoeding in rekening brengen.

18.5 qick mag een bestand aanleggen met persoonsgegevens van Contractanten die niet aan hun (betalings)verplichtingen hebben voldaan en van wie de Aansluiting is afgesloten overeenkomstig artikel 11. Dit bestand is bestemd voor gebruik door qick en andere aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten in het kader van de acceptatie van aanvragen voor elektronische communicatiediensten. Dit kan gevolgen hebben voor iedere eventuele volgende aanvraag voor een nieuw abonnement. Contractant kan bezwaar maken tegen de wijze waarop zijn gegevens zijn opgenomen.

18.6 Bij klantcontact kan opname van gesprekken plaatsvinden.

#### 19 KLACHTEN EN GESCHILLEN

19.1 Contractanten dienen klachten of geschillen altijd in eerste instantie schriftelijk in te dienen bij qick postpaid, postbus 94639, 1090 GP Amsterdam, met vermelding van het telefoonnummer van de aansluiting.

19.2 Geschillen tussen consument, zijnde een Contractant die de Aansluiting niet voor de uitoefening van zijn bedrijf of beroep gebruikt, en qick over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst met betrekking tot door qick te leveren of geleverde Diensten, kunnen zowel door Contractant als door qick worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag.

19.3 a. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Contractant zijn klacht eerst schriftelijk aan qick heeft voorgelegd. b. qick zal hierop binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk reageren, 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.

19.4 Binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van qick, dan wel binnen dertig (30) dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in artikel 19.3 onder b had moeten worden gerea-

geerd, kan de Contractant het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.

19.5 Wanneer de Contractant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is qick aan deze keuze gebonden. Indien qick dit wil doen, moet qick de Contractant schriftelijk vragen zich binnen vijf (5) weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. qick 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.

19.6 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.

19.7 Contractant kan het geschil in plaats van aan de Geschillencommissie voorleggen aan de burgerlijke rechter.

19.8 Klachten over een rekening moet de Contractant voor de vervaldatum van de rekening schriftelijk melden bij de Klantenservice van qick. Is de vervaldatum verstreken, dan wordt de rekening als aanvaard beschouwd. Qick doet bij consumenten doorgaans geen beroep op overschrijding van deze termijn als zij redelijkerwijs de bezwaren niet tijdig kenbaar kan maken. Betaaling van het gedeelte waartegen bezwaar bestaat, mag niet worden opgeschort.

19.9 Geschillen tussen de Contractant die natuurlijk persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en qick, als bedoeld in artikel 12.9 van de Wet Implementatie Europees Regelgevingskader voor de elektronische communicatiesector 2002, kunnen door Contractant aan het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit worden voorgelegd.

20 TOEPASSELIJK RECHT

20.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

20.2 Indien een of meer bepalingen uit de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden geheel of ten dele in strijd zijn met enige wettelijke bepaling, dan blijven de overige bepalingen voorsnog onverkort van kracht. Partijen worden alsdan verondersteld datgene overeengekomen te zijn, dat het meest overeenstemt met de strekking van de nietige c.q. buiten werking gestelde bepaling.

20.3 Voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op internationale telecommunicatie, geldt het Internationaal Telecommunicatieverdrag, met de daarbij behorende bijlagen en reglementen. Verder gelden voor qick verdragen of besluiten van volkenrechtelijke organisatie, die betrekking hebben op het internationale telecommunicatieverkeer en die voor Nederland bindend zijn.

21 KOOP/WEDERVERKOPER

21.1 De Wederverkoper kan voor de levering van mobiele telefoontoestellen een Overeenkomst sluiten met de Contractant. In dat geval levert de Wederverkoper de telefoontoestellen. Deze levering maakt geen deel uit van de verplichtingen van qick in deze Overeenkomst. qick is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die ontstaat door het niet of niet goed functioneren van toestellen of door tekortkomingen bij de levering hiervan.

21.2 Sluiten qick en Contractant een overeenkomst, eventueel door bemiddeling van de Wederverkoper, voor de levering van mobiele telefoontoestellen, dan is die overeenkomst onderworpen aan de bepalingen in de betreffende overeenkomst.

21.3 Als de Contractant een Overeenkomst op afstand tot het verrichten van diensten met qick sluit (bijvoorbeeld via de website van qick), heeft Contractant het recht de Overeenkomst te ontbinden binnen zeven dagen na totstandkoming daarvan. Dit ontbindingsrecht bestaat niet als Contractant ermee heeft ingestemd dat een aanvang wordt gemaakt met het verrichten van de Dienst. In geval van ontbinding moet de zaak onbeschadigd, met alle toebehoren en in de originele verpakking naar qick 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.

21.4 Indien qick apparatuur levert aan Contractant, kan qick niet instaan voor de beschikbaarheid van bepaalde types mobiele telefoontoestellen.

22 OVERIGE BEPALINGEN

22.1 Contractant is verplicht de Dienst volgens de toepasselijke (wettelijke) regels en de regels van qick te gebruiken. Ook mag de Contractant andere Contractanten of gebruikers niet hinderen en mag hij geen schade toebrengen aan het systeem.

22.2 Indien Contractant gebruikmaakt van (sms-)diensten van qick dan wel van een andere partij en daar geen prijs meer op stelt, dient Contractant zelf zorg te dragen voor beëindiging van die dienst.