

simpel

Algemene Voorwaarden Abonnee Consument

Om duidelijk te maken wat je van ons kunt verwachten (en wij van jou), hebben we onze Algemene Voorwaarden Abonnee Consument hieronder op een rij gezet. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor alle vaste en mobiele telecommunicatiediensten en producten die je bij Simpel.nl B.V. (hierna: "Simpel") afneemt. Ons adres is Waldorpstraat 60 in Den Haag, 2521 CC en ons KvK-nummer is 60316306. Deze voorwaarden gelden ook voor producten die we aan je beschikbaar stellen (zoals randapparatuur, software en handleidingen) en die je nodig hebt om onze diensten te gebruiken.

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit drie delen:

1. De algemene informatie: deze informatie geldt voor alle (aanvullende) diensten, producten en Extra's die je bij Simpel afneemt.
2. De informatie over onze vaste diensten: dit is de informatie die geldt voor de vaste Internet aansluiting die je bij Simpel afneemt.
3. De informatie over onze mobiele diensten: dit is de informatie die geldt voor de mobiele aansluitingen die je bij Simpel afneemt, bijvoorbeeld een Sim Only abonnement.

1. Algemene informatie

Algemeen

Als je bij Simpel een abonnement, dienst of product bestelt en:

- Simpel bevestigt dit schriftelijk aan je en/of via e-mail, of:
 - Simpel levert je de diensten en/of producten die je hebt besteld, dan is er een overeenkomst tussen jou en Simpel.
4. Voor alle overeenkomsten die je met Simpel sluit, gelden deze Algemene Voorwaarden. Ook het tarievenoverzicht, waarop de prijzen van onze diensten staan, is onderdeel van je overeenkomst met Simpel. Het tarievenoverzicht kun je vinden op simpel.nl/tarieven. Ook kunnen er aanvullende- en/of actievoorwaarden gelden, die kun je ook op onze simpel.nl/voorwaarden vinden.
 5. Je Sim Only of Internet Abonnement heeft een minimale looptijd. Deze vind je terug op je overeenkomst. Als je je Abonnement wilt opzeggen kan de opzegging pas ingaan als de minimale looptijd voorbij is. Na de minimale looptijd wordt je Abonnement omgezet in een Abonnement voor onbepaalde tijd. Je kunt je Abonnement dan op elk moment opzeggen met een opzegtermijn van een maand.
 6. Je bent er verantwoordelijk voor dat de gegevens die je bij het afsluiten van de overeenkomst aan ons hebt doorgegeven, kloppen. Als je verhuist of een ander e-mailadres krijgt, moet je dat op tijd aan ons doorgeven. Zo hebben wij de juiste gegevens om per post of e-mail contact met je op te nemen.

simpel

Rekening en betaling

7. Je gaat ermee akkoord dat Simpel de factuur (de rekening) voor de geleverde en/of te leveren (extra) diensten en producten, die je bij Simpel afneemt elke maand digitaal aan je aanbiedt in Mijn Simpel. Mijn Simpel is je persoonlijke online account. Je factuur is gebaseerd op het toepasselijke tarievenoverzicht, de vaste maandelijkse kosten van je abonnement en de eventueel door jou gemaakte gebruikskosten en eventuele andere extra diensten.
8. Voor vaste diensten schrijven we de factuur binnen 14 dagen na de factuurdatum af van het door jou opgegeven rekeningnummer. Wanneer je niet voor automatische incasso hebt gekozen, moet je zelf zorgen dat het bedrag binnen 14 dagen na de factuurdatum op de rekening van Simpel is bijgeschreven.
9. Voor mobiele diensten schrijven we de factuur binnen 8 dagen na de factuurdatum af van het door jou opgegeven rekeningnummer. Wanneer je niet voor automatische incasso hebt gekozen, moet je zelf zorgen dat het bedrag binnen 10 dagen na factuurdatum op de rekening van Simpel is bijgeschreven.
10. We kunnen onze diensten alleen aanbieden als je je facturen op tijd betaalt. Betaal je niet op tijd, dan hebben wij wettelijke rechten waar we aan vasthouden. Zo kunnen wij bijvoorbeeld de levering van onze diensten stoppen en incassokosten in rekening brengen. Daarbij houden we ons aan de wettelijke rente en de limieten van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Ook kunnen wij eenmalig de heraansluitkosten, zoals opgenomen in het tarievenoverzicht, in rekening brengen na administratieve afsluiting en onze vordering op jou overdragen aan een incassobureau. Als we redenen hebben om te twijfelen of je je facturen kunt betalen, kunnen we voor bepaalde diensten een vooruitbetaling aan je vragen.
11. Als je diensten van andere bedrijven afneemt, door bijvoorbeeld apps te downloaden of gebruik te maken van sms-diensten, mag Simpel de kosten die je hierbij eventueel maakt van je rekening afschrijven. Dat doen we dan in naam van dat bedrijf. Deze kosten vind je terug op je factuur onder gebruikskosten.
12. Heb je vragen over een factuur? Neem dan zo snel mogelijk contact met ons op. In elk geval binnen zes maanden na de factuurdatum. De gebruiksgegevens waarmee een factuur wordt opgesteld, bewaren wij namelijk niet langer dan zes maanden.
13. Simpel mag ieder jaar in januari haar tarieven aanpassen als gevolg van inflatie. Dit gebeurt op basis van de jaarmutatie CPI (Consumenten-prijsindexcijfer) van het CBS in de maand juni van het jaar ervoor. Simpel past de prijs niet aan op basis van inflatie als er drie maanden of minder van je overeenkomst voorbij zijn.
14. Je bent zelf verantwoordelijk voor alle kosten die je met je abonnement, diensten en/of producten maakt. Wordt je inlogcode of simkaart gestolen of vermoed je misbruik, meld het ons dan meteen. Wij blokkeren dan tijdelijk je simkaart en/of account. Tot aan het moment van de melding blijf je zelf verantwoordelijk voor de gebruikskosten. De blokkering heeft geen invloed op je overeenkomst en de vaste maandelijkse kosten.

Compensatie bij Netwerkstoring

15. We hopen er niet op, maar als een netwerkstoring 12 uur of langer duurt, dan kun je onze (wettelijke) compensatieregeling aanspreken. Als er een storing is, vind je meer informatie op simpel.nl. Daar kun je ook lezen of de compensatieregeling voor jou geldt.

Aansprakelijkheid

16. Om onze diensten betaalbaar te houden en te zorgen dat ons bedrijf kan blijven bestaan, is het noodzakelijk voor Simpel om haar aansprakelijkheid te beperken. Daarom is Simpel alleen aansprakelijk voor schade als we toerekenbaar tekort zijn geschoten. Onze aansprakelijkheid tegenover jou is nooit hoger dan EUR 500 per gebeurtenis. Zijn er als gevolg van de gebeurtenis meerdere Simpel klanten die schade hebben geleden, dan is Simpel voor al deze Simpel klanten samen aansprakelijk voor een totaalbedrag van maximaal EUR 225.000. Je moet bewijzen dat je schade hebt geleden en dit binnen 1 jaar na de gebeurtenis die de schade heeft veroorzaakt bij Simpel melden. Simpel is niet aansprakelijk voor immateriële schade of gevolgschade zoals misgelopen winst en/of opdrachten. Deze aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet wanneer de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van leidinggevend personeel van Simpel.

simpel

Gebruik en beveiliging van de diensten

17. We doen ons best om onze diensten goed te laten werken. Maar het netwerk werkt door verspreiding van signalen en die worden soms verstoord door invloeden van buitenaf. Wij kunnen daarom niet beloven dat het netwerk altijd beschikbaar is. Ook kan het gebeuren dat je tijdelijk geen of slecht bereik hebt door onderhoud of een storing. We doen dan natuurlijk ons best om dit zo snel mogelijk op te lossen.
18. Simpel gaat zorgvuldig om met je persoonsgegevens en houdt zich aan de wet. Lees er meer over op onze website simpel.nl/privacyverklaring en in het Privacy Statement.
19. Simpel beschermt haar diensten en netwerken zo goed mogelijk. We volgen de wet en internationale veiligheidsregels, en passen continuïteits- en veiligheidsmanagement toe. Hoe we persoonsgegevens beveiligen lees je in ons Privacy Statement. Bij beveiligingsproblemen ondernemen we actie. Bijvoorbeeld door softwarebeveiligingsupdates uit te voeren op apparaten die wij beheren. Zoals je modem voor vast internet of andere apparatuur in het netwerk. Op simpel.nl vind je hoe je zelf veilig kunt internetten.
20. Simpel kan, bijvoorbeeld wanneer we misbruik vermoeden, de aan jou toegewezen of toegekende namen, adressen en (inlog)codes wijzigen en/of blokkeren. Zoals voor Mijn Simpel, of klantcodes, gebruikersnamen, toegangscodes, IP-adressen, e-mailadressen en homepages.
21. De abonnementen zijn bedoeld voor individueel gebruik en niet voor commerciële doeleinden, zoals het (tegen betaling) beschikbaar stellen van de verbinding aan derden of het beschikbaar stellen van de verbinding aan meerdere gebruikers. De Simpel abonnementen moet je bovendien gebruiken in overeenstemming met de geldende wetgeving. Zo moet een simkaart met een 06-nummer gebruikt worden in een apparaat waarmee gebeld kan worden.

Gedragcodes

22. Simpel heeft zich aangesloten bij verschillende gedragscodes. Je kunt deze gedragscodes vinden op simpel.nl. Zo zijn we aangesloten bij:
- de Code voor Telemarketing 2024
 - de Gedragscode Transparantie Mobiel Datagebruik
 - de Gedragscode voor Betaalde SMS- en Mobiel Internet Diensten
 - de Gedragscode Transparantie Internetsnelheden

2. Vast internet voor thuis

Dienstenaanbod

23. Op onze website kun je zien welke diensten we op jouw adres kunnen leveren. Als je meerdere diensten van Simpel afneemt, leveren we die op één, door jou gekozen (woon)adres in Nederland.

Installatie en apparatuur

24. Komt er een monteur langs om je dienst te installeren? Zorg er dan voor dat die op de afgesproken tijd de woning in kan en veilig kan werken. Hij heeft voor de installatie een stopcontact en een aansluitpunt nodig en moet gratis een werkende internetverbinding en stroom kunnen gebruiken. Wanneer de monteur de elektriciteit niet gratis kan gebruiken, of wanneer je op het afgesproken tijdstip niet thuis bent of de monteur niet binnenlaat, kan Simpel de kosten van de monteur bij je in rekening brengen.
25. Na het einde van je overeenkomst is Simpel niet verplicht de aansluiting of de wijzigingen van de installatie ongedaan te maken.
26. Als je zelf voor installatie zorgt, dan kun je Simpel niet verantwoordelijk houden voor het niet werken van de dienst en/of mogelijke schade die door de installatie is ontstaan.

simpel

27. Als je diensten bij ons afneemt, huur je apparatuur of krijg je die in bruikleen. Zoals een modem of wifi-apparatuur. Simpel blijft eigenaar van deze apparaten. Je mag de apparatuur niet veranderen. Als je overeenkomst is beëindigd, moet je de apparaten onbeschadigd (m.u.v. normale gebruikssporen) binnen 4 weken na de datum waarop je overeenkomst is geëindigd aan ons terug te sturen. Als je dat niet doet, gaan we ervan uit dat je de apparatuur wilt houden. We brengen dan de kosten van de apparatuur, zoals vermeld in het Tarievenoverzicht, bij je in rekening.

Dienstenaanbod aanpassen naar Overeenkomst

28. De overeenkomst geldt alleen voor het door jou opgegeven (woon)adres en heeft een minimale looptijd. Deze vind je terug op je overeenkomst. De overeenkomst start op het moment dat de dienst beschikbaar is op het door jou opgegeven (woon)adres en je de dienst hebt geactiveerd of de dienst door de monteur is geactiveerd. Activeer je de dienst niet zelf? Dan start je overeenkomst automatisch 14 dagen nadat je dienst op het door jou opgegeven adres beschikbaar is geworden. De startdatum van je overeenkomst vind je ook terug in Mijn Simpel. Voor extra diensten kan een andere of kortere minimale looptijd gelden. Op het moment dat je overeenkomst voor Internet eindigt, eindigen ook alle aaraan gekoppelde diensten die je afneemt.
29. Als je je overeenkomst wilt opzeggen, kan de opzegging pas ingaan na het verstrijken van de minimale looptijd. Na de minimale looptijd wordt je overeenkomst omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Je kunt je overeenkomst dan elk moment opzeggen met een opzegtermijn van een maand.

3. Mobiele diensten

30. Je krijgt een simkaart van ons (natuurlijk niet als je een eSIM hebt) waarmee je gebruik kunt maken van ons netwerk. Deze simkaart blijft eigendom van Simpel. Je mag de simkaart alleen gebruiken met een CE-gecertificeerd apparaat. Je mag de simkaart niet wijzigen of gebruiken met een simbox.
31. Als je belt naar alarmnummer 112, wordt er - als je toestel dit ondersteunt - automatisch informatie over je locatie doorgestuurd naar de noodhulpdienst.
32. Je abonnement heeft een minimale looptijd. Deze vind je terug op je overeenkomst. Als je je abonnement wilt opzeggen, kan de opzegging pas ingaan als de minimale looptijd voorbij is. Na de minimale looptijd wordt je abonnement omgezet in een abonnement voor onbepaalde tijd. Je kunt je abonnement dan op elk moment opzeggen met een opzegtermijn van een maand.
33. Je krijgt van ons een simkaart waarmee je gebruik kunt maken van ons netwerk. (Behalve als je een eSIM hebt natuurlijk.) De simkaarten blijft eigendom van Simpel. Je mag de simkaart alleen gebruiken met een CE-gecertificeerd apparaat. Je mag de simkaart niet wijzigen of gebruiken met een simbox.
34. Als je belt naar het alarmnummer 112, wordt er - als je toestel dit ondersteunt - automatisch informatie over je locatie doorgestuurd naar de noodhulpdienst.
35. 06-nummers zijn bedoeld om mee gebeld te worden door anderen die het 06-nummer gebruiken om je te bereiken. Met sommige apparaten kan een 06-nummer niet gebruikt worden om mee te bellen of bereikt te worden, omdat dat door het apparaat niet ondersteund wordt. Dan is het gebruik van een 097-nummer verplicht. Met een 097-nummer is het wel mogelijk om te videobellen met bijvoorbeeld WhatsApp of FaceTime, omdat die geen telefoonnummer nodig hebben om je bereikbaar te maken.

simpel

Overig

36. Simpel mag je overeenkomst - of delen daarvan - aanpassen, als we dit nodig vinden voor onze bedrijfsvoering. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren omdat bepaalde abonnementsvormen niet meer passen bij ontwikkelingen in de markt en techniek, en/of teveel van onze systemen vragen. Als de wijziging voor jou niet voordelig is, vertellen we je dat op tijd. Je krijgt dan ook de mogelijkheid om je overeenkomst, of het deel dat wordt aangepast, op te zeggen.
37. Op deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en de totstandkoming ervan is alleen Nederlands recht van toepassing.

Vraag of Klacht?

Heb je een vraag of een klacht? Neem contact met ons op. Simpel zoekt graag samen met jou naar een oplossing. Klachten over direct waarneembare gebreken aan de producten en (extra) diensten moet je binnen 2 maanden na ontdekking van het gebrek bij Simpel melden. Simpel probeert om binnen 30 dagen na ontvangst van je klacht inhoudelijk te reageren, behalve als dat echt niet lukt. We laten je dan weten wanneer je onze reactie kunt verwachten.

- Pas als we er samen niet uitkomen, kun je je klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie via degeschillencommissie.nl.
- Een andere manier voor het indienen van een klacht is via het ODR platform, bereikbaar via ec.europa.eu.
- Ook kun je naar de civiele rechter gaan.
- Op onze website vind je meer informatie en de antwoorden op veelgestelde vragen. Je kunt voor meer informatie natuurlijk ook bellen met onze Service via 088-100 57 57. Of kijk voor andere contactmogelijkheden op simpel.nl/klantenservice.

Veel plezier met je bestelling!