

Algemene Voorwaarden Simpel.nl B.V. Abonnee Consument

Om duidelijk te maken wat jij van ons kunt verwachten en wij van jou, hebben wij onze Algemene Voorwaarden Abonnee Consument hieronder op een rij gezet. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor alle mobiele telecommunicatiediensten en producten die jij als consument bij Simpel.nl B.V. (hierna: "Simpel") afneemt. Ons adres is Waldorpstraat 60 te Den Haag, 2521 CC en ons KvK-nummer is 60316306.

Algemeen

Overeenkomst

1. Als je bij Simpel een abonnement, dienst of product bestelt en:
 - 1) Simpel bevestigt dit schriftelijk aan je en/of via e-mail; of
 - 2) Simpel levert je de diensten en/of producten die je hebt besteld, dan is er een overeenkomst tussen jou en Simpel.
2. Op 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 www.simpel.nl. Ook kunnen er aanvullende- en/of actievoorwaarden gelden, die kun je ook op onze website vinden.
3. 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.
4. Tenzij je een E-sim hebt, ontvangt een simkaart van ons 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.
5. Als je belt naar het alarmnummer 112, wordt er, als je toestel dit ondersteunt, automatisch informatie over je locatie doorgestuurd naar de noodhulpdienst.
6. Je bent er verantwoordelijk voor dat de gegevens die je bij het afsluiten van de overeenkomst aan ons hebt verstrekt, kloppen. Als je verhuist of een ander e-mailadres krijgt, zal je dat op tijd aan ons moeten doorgeven zodat wij de juiste gegevens hebben om per post of e-mail contact met je op te nemen.

Rekening en betaling

7. Je gaat ermee akkoord dat Simpel de factuur (dit is de rekening) voor de geleverde en/of te leveren (aanvullende) diensten en producten die je bij Simpel afneemt elke maand digitaal aan jou aanbiedt in Mijn Simpel (dat 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 aanvullende diensten.
8. De factuur wordt binnen 8 dagen na factuurdatum van het door jou opgegeven rekeningnummer afgeschreven door Simpel. 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.

9. Wij kunnen onze diensten alleen aanbieden als je op tijd je facturen betaalt. Bij niet tijdige betaling behouden wij ons al onze wettelijke rechten voor. Zo kunnen wij bijvoorbeeld de levering van onze diensten opschorten en buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen. Daarbij zullen wij ons houden 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 zekerheidstelling zoals vooruitbetaling van je vragen.
10. Als je diensten van andere bedrijven afneemt door bijvoorbeeld applicaties (“apps”) te downloaden of gebruik te maken van sms-diensten, mag Simpel de kosten die je hierbij eventueel maakt namens dat bedrijf bij jou incasseren (van jouw rekening afschrijven). Deze kosten vind je terug op je factuur onder gebruikskosten.
11. 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.
12. 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 voert geen inflatiecorrectie door als er drie maanden of minder van je overeenkomst voorbij zijn.
13. 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 direct. 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

14. We hopen natuurlijk dat het niet zal gebeuren, maar als een netwerkstoring 12 uur of langer duurt, dan kun je een beroep doen op onze (wettelijke) compensatieregeling. Als er een storing is, vind je meer informatie op www.simpel.nl, daar kun je ook lezen of de compensatieregeling voor jou geldt.

Aansprakelijkheid

15. 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 Simpel toerekenbaar is tekortgeschoten. In geen geval zal de aansprakelijkheid van Simpel tegenover jou hoger zijn 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 zult moeten 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. De aansprakelijkheidsbeperkingen van dit artikel gelden niet wanneer de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van leidinggevend personeel van Simpel.

Gebruik en beveiliging van de diensten

16. Wij doen ons best om onze diensten goed te laten werken. Ons netwerk werkt door verspreiding van signalen. De signalen worden soms verstoord door invloeden van buitenaf. Wij kunnen daarom niet beloven dat ons 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.
17. Simpel gaat zorgvuldig om met je persoonsgegevens en houdt zich aan de wet. Lees er meer over op onze website www.simpel.nl/privacyverklaring in de Privacyverklaring.

18. Simpel beschermt haar diensten en netwerken zo goed mogelijk. We volgen de wet, internationale veiligheidsregels en passen continuïteits- en veiligheidsmanagement toe. Persoonsgegevens worden beveiligd zoals in ons Privacyverklaring staat beschreven. Bij beveiligingsproblemen nemen we actie, bijvoorbeeld door softwarebeveiligingsupdates uit te voeren op apparaten die wij beheren, zoals je modem voor vast internet of andere apparatuur in ons netwerk. Op www.simpel.nl leggen we uit hoe jij zelf veilig kunt internetten.
19. Simpel kan, bijvoorbeeld wanneer misbruik wordt vermoed, de aan jou toegewezen of toegekende namen, adressen en (inlog) codes wijzigen en/of blokkeren. Zoals My Simpel, klantcodes, gebruikersnamen, toegangscode, IP-adressen, e-mailadressen en homepages.
20. 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 moeten bovendien gebruikt worden in overeenstemming met de geldende wetgeving, zo moet een simkaart met een 06-nummer gebruikt worden in een apparaat waarmee gebeld kan worden.

Gedragcodes

21. Simpel heeft zich aangesloten bij verschillende gedragcodes. Zo is Simpel aangesloten bij;
 - de Code voor Telemarketing 2024
 - de Gedragcode Transparantie Mobiel Datagebruik;
 - de Gedragcode voor Betaalde SMS- en Mobiel Internet Diensten; en
 - de Gedragcode Transparantie Internetsnelheden.

Overig

22. Simpel mag je overeenkomst of delen daarvan wijzigen als we dit nodig vinden voor onze bedrijfsvoering. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren omdat bepaalde abonnementsvormen niet meer passen bij de ontwikkelingen in de markt en techniek en/of teveel van onze systemen vergen. Als de wijziging voor jou niet voordelig is zullen we je op tijd informeren en je de mogelijkheid geven om je overeenkomst of het deel van je overeenkomst dat wordt gewijzigd op te zeggen.
23. Op deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en de totstandkoming ervan is alleen Nederlands recht van toepassing.

Veel plezier met je bestelling!

Heb je nog 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 (aanvullende) 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, tenzij dat redelijkerwijs niet lukt. We zullen je dan laten weten wanneer je onze reactie kunt verwachten.

- Pas als we er samen niet uitkomen, kun je je klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie via www.degeschillencommissie.nl.
- Een andere manier voor het indienen van een klacht kan via het ODR platform, bereikbaar via www.ec.europa.eu/consumers/odr.
- 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 de andere contactmogelijkheden op www.simpel.nl/klantenservice.