

# **PRODUCTVOORWAARDEN CAIWAY MOBIEL**



## INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	2
2.	Voorwaarden voor Mobiel	2
3.	Looptijd en opzeggen	2
4.	Facturatie en tarieven	2
5.	Overstappen naar Caiway Mobiel	2
6.	Verstreckte of ter beschikking gestelde apparatuur	2
7.	Compensatie bij storingen	2
8.	Wijzigingen en redenen wanneer u ondanks een wijziging niet kosteloos kan opzeggen	2
9.	Losse diensten	3
10.	Looptijd en opzeggen losse bundels	3
11.	Kosten van een bel-, data- en/of SMS-databundel	3
12.	Content diensten	3
13.	Simkaart	3
14.	Mobiel in het buitenland	3

# PRODUCTVOORWAARDEN CAIWAY MOBIEL

## 1. INLEIDING

- a. Deze Productvoorwaarden zijn van toepassing als u een abonnement (een overeenkomst voor het geregeld afleveren van diensten en/of producten) afsluit die betrekking heeft op mobiele telefonie van Caiway. Deze Productvoorwaarden zijn aanvullend op onze Algemene Voorwaarden van Caiway voor telecomdiensten aan consumenten en ondernemers (hierna: Algemene Voorwaarden), welke te vinden zijn op de website [www.caiway.nl/mobiel](http://www.caiway.nl/mobiel) of kosteloos op te vragen zijn via onze klantenservice. De klantenservice van Caiway is telefonisch bereikbaar op 088 2249 111. Per post kunt u ons bereiken op het adres Overschieseweg 203, 3112 NB Schiedam.
- b. Caiway Mobiel kunt aanvullend op onze producten Televisie, Internet of Vaste Telefonie afnemen. Als u al een lopend abonnement hebt voor een van de genoemde producten (of een combinatie daarvan), dan zijn deze Productvoorwaarden Mobiel naast de eventuele productvoorwaarden voor dat lopende product van toepassing. Alle specifieke zaken die betrekking hebben op uw abonnement voor één van onze andere producten (denk aan looptijden, opzeggingsmogelijkheden, compensatie), worden dus in de productvoorwaarden voor dat product specifieke abonnement geregeld.
- c. In geval van strijdigheid tussen deze Productvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden, prevaleren deze Productvoorwaarden.
- d. Het kan zijn dat er naast deze Productvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden, ook aanvullende actievoorwaarden van toepassing zijn, afhankelijk van het moment van bestellen. Dit wordt duidelijk zichtbaar in het bestelproces. Kijk voor alle relevante actievoorwaarden op onze website [www.caiway.nl/mobiel](http://www.caiway.nl/mobiel). Ook vindt u daar de actuele prijzen en specificaties van Caiway Mobiel.

## 2. VOORWAARDEN VOOR MOBIEL

- a. Wij bieden de mobiele telefoniedienst aan door gebruik te maken van het mobiele netwerk van een derde. Door invloeden van buitenaf kan het netwerk worden verstoord. Wij kunnen daarom niet instaan voor volledige beschikbaarheid van het netwerk.
- b. Om gebruik te maken van Caiway Mobiel heeft u een simkaart nodig. De simkaart wordt door ons aan u ter beschikking gesteld en is en blijft ons eigendom. De simkaart is strikt persoonlijk en u mag de simkaart niet aan anderen verstrekken zodat zij van de simkaart gebruik kunnen maken.
- c. Wij leveren Caiway Mobiel afzonderlijk of in combinatie met een telefoon.

## 3. LOOPTIJD EN OPZEGGEN

- a. Een abonnement op Caiway Mobiel wordt altijd aangegaan voor een minimale looptijd van 1 maand en maximaal 24 maanden.
- b. Indien u niet opzegt, wordt de looptijd van het abonnement na initiële contractperiode omgezet in onbepaalde tijd en kunt u maandelijks opzeggen rekening houdend met een maand opzegtermijn.

## 4. FACTURATIE EN TARIEVEN

- a. De abonnementsprijs voor Caiway Mobiel, inclusief de eventuele bijkomende kosten zoals bijv buiten bundel kosten, kosten voor telefoon gekocht op krediet, betaalt u maandelijks via automatische incasso.
- b. U vindt de factuur in de Caiway Mobiel-app of de MijnCaiway Mobiel die beschikbaar is voor Caiway Mobiel.
- c. Het kan zijn dat u een korting ontvangt omdat u ook een abonnement heeft van ons voor Televisie en/of Internet en/of Vaste Telefonie. Als dat abonnement eindigt, vervalt de korting en eventuele extra's (zoals bijvoorbeeld maar niet beperkt tot: '5,- korting op Caiway internetfactuur').

## 5. OVERSTAPPEN NAAR CAIWAY MOBIEL

- a. Wij houden ons bij overstappen aan de (wettelijke en/of COIN-) verplichtingen zodat u uw nummer kan behouden nadat u voor ons hebt gekozen of nadat u besluit gebruik te maken van diensten van een andere telefonieaanbieder.
- b. Bij een overstap naar Caiway is het mogelijk uw mobiele telefoonnummer te behouden. Om dit aan te vragen, voert u de gegevens van uw huidige abonnement in bij uw aanvraag. Caiway vraagt vervolgens de overstap aan bij uw huidige telefonieaanbieder. Zeg niet zelf uw telefonie-abonnement bij uw huidige aanbieder op, omdat dan de overstap van uw telefoonnummer naar Caiway niet meer uitgevoerd kan worden. De aanvraag voor overstap met behoud van uw telefoonnummer leidt bij uw huidige telefonieaanbieder automatisch tot opzegging van het mobiele telefonieabonnement (meestal per de datum van overzetting van het telefoonnummer), eventuele extra abonnementen dient u zelf op te zeggen. Wanneer het nummerbehoud niet tijdig door u is aangevraagd en goedgekeurd door uw huidige aanbieder, zal uw Caiway Mobiel abonnement 1 maand na het afsluiten ingaan met het 06-nummer dat op de simkaart is afgedrukt.
- c. Kiest u bij een overstap naar Caiway niet voor nummerbehoud, dan wijzen wij u een telefoonnummer toe. Dat nummer kunt u in principe ook meenemen naar een eventuele nieuwe aanbieder nadat onze overeenkomst afloopt.

## 6. VERSTREKTE OF TER BESCHIKKING GESTELDE APPARATUUR

- a. In het kader van Caiway Mobiel maken wij het voor u mogelijk dat u een telefoon van ons kan kopen.
- b. Wij garanderen bij een juist gebruik een goede werking van uw aankoop. Functioneert uw aankoop niet naar behoren, dan zullen wij deze in beginsel kosteloos repareren en/of vervangen. De goede werking wordt volgens het consumentenrecht gegarandeerd gedurende 2 jaar na de aankoopdatum of installatiedatum, indien deze later is. Dit laat uw wettelijke rechten onverlet.
- c. Als u dat wenst kunt u de telefoon op afbetaling kopen maar dan gaat u wel een kredietovereenkomst (incl bijbehorende Kredietvoorwaarden) aan met Caiway Mobiel.

## 7. COMPENSATIE BIJ STORINGEN

- a. Wij bieden een compensatieregeling bij storingen die wettelijk geldt voor alle openbare elektronische communicatiediensten. Op onze website [www.caiway.nl/over-ons/compensatie-bij-netwerkstoring](http://www.caiway.nl/over-ons/compensatie-bij-netwerkstoring) leest u hoe wij omgaan met compensatie bij storingen met betrekking tot Caiway Mobiel.
- b. De compensatieregeling geldt niet voor:
  - plaatselijke storingen in de vorm van ontbreken van dekking binnen een klein gebied of zwak signaal;
  - verstoringen van het signaal door apparatuur van derden.

## 8. WIJZIGINGEN EN REDENEN WANNEER U ONDANKS EEN WIJZIGING NIET KOSTELOOS KAN OPZEGGEN

- a. Wij mogen deze Productvoorwaarden, onze Mobilele Telefonie diensten (waaronder ook de belbundel en andere losse diensten) en tarieven altijd eenzijdig veranderen. Bij verandering informeren wij u minimaal één maand vooraf, schriftelijk of digitaal.
- b. U heeft het recht uw abonnement op Caiway Mobiel kosteloos gedurende de looptijd van uw abonnement op te zeggen, als de dienst door een wijziging wezenlijk afwijkt van wat we overeen zijn gekomen en de wijziging ook objectief gezien voor u nadelig uitpakt.
- c. Wij hebben het recht wat betreft de losse diensten, die u zelf kunt toevoegen aan uw abonnement op Caiway Mobiel, om die losse diensten te wijzigen of die losse diensten te beëindigen, zonder dat deze wijzigingen ertoe leiden dat u kosteloos uw abonnement kunt beëindigen. U kunt natuurlijk wel uw abonnement op uw losse dienst kosteloos beëindigen indien de losse dienst door een wijziging wezenlijk afwijkt van wat we overeen zijn gekomen en objectief gezien voor u nadelig uitpakt.

- d. Ter voorkoming van misverstanden: Wij spreken in ieder geval met u af dat wij onze voorwaarden, diensten en tarieven mogen veranderen indien de wet- en regelgeving ons daartoe verplicht. Ook komen wij overeen dat wij onze tarieven mogen indexeren. Onze tarieven worden jaarlijks op 1 juni geïndexeerd volgens de CBS Consumentenprijsindex. Daarin wordt bekendgemaakt met welk percentage de prijzen stijgen.
- e. De indexering geldt alleen voor u als u op dat moment langer dan 3 maanden klant bent. Deze wijzigingen leiden dus er niet toe dat u kosteloos de overeenkomst kunt beëindigen. Als u evenwel een consument bent, dan heeft u wel het recht de overeenkomst kosteloos op te zeggen als u op het moment dat de indexatie plaats vindt nog niet langer dan drie maanden klant bent.

## 9. LOSSE DIENSTEN

- a. Caiway biedt bij haar verschillende abonnementen van Caiway Mobiel losse diensten aan. Deze losse diensten zijn aanvullend op de abonnementen van Caiway Mobiel en kunnen niet los van het abonnement voor Caiway Mobiel worden afgenomen. Het is aan u ervoor te kiezen een losse dienst wel of niet af te nemen. Voor sommige diensten moet u betalen.
- b. Caiway biedt onder andere de volgende losse diensten aan:
  - databundels;
  - belbundels;
  - SMS-bundels;
  - limiet buitenbundel gebruik.

## 10. LOOPTIJD EN OPZEGGEN LOSSE BUNDELS

- a. Als u als nieuwe klant tegelijkertijd met uw abonnement op Caiway Mobiel een losse (extra) bel-, data- en/of SMS-bundel aanvraagt, dan starten zowel uw abonnement als de losse bel-, data- en/of SMS-bundel op de dag dat uw abonnement op Caiway Mobiel begint.
- b. Indien u al klant bent en u vraagt een extra (30 dagen) losse bel-data en/of sms bundel via de Caiway Mobiel-app, MijnCaiway Mobiel of ander verkoopkanaal aan, dan zal deze direct ingaan tenzij anders aangegeven.
- c. Een losse extra (30 dagen) bel-, data en/of SMS-bundel blijft 30 dagen bruikbaar, eventuele resterende bel, data en/of sms-jes komen na die 30 dagen direct te vervallen. Op de eerstvolgende factuur na een bestelling zal het bedrag van de losse extra bel-, data- en/of SMS-bundel worden berekend. Heeft u nog belminuten, data en/of sms-jes over uit uw abonnement van Caiway Mobiel, dan maakt u eerst die belminuten, data en/of sms-jes op, alvorens u aan de losse bundel van 30 dagen begint.
- d. In beginsel is een losse dienst maandelijks opzegbaar, tenzij anders uitdrukkelijk vermeld (bijv in geval van een 30 dagen bundel; deze eindigt na 30 dagen van rechtswege). U kunt de losse dienst opzeggen per de eerstvolgende kalendermaand, via de klantenservice.

## 11. KOSTEN VAN EEN BEL-, DATA- EN/OF SMS-DATABUNDEL

- a. Aan het gebruik van uw abonnement van Caiway Mobiel dan wel een losse dienst zijn meestal extra kosten verbonden indien u meer belminuten en/of sms-jes en/of data verbruikt dan door het abonnement en/of de losse dienst wordt geboden of indien u in het buitenland gebruikmaakt van uw abonnement of losse dienst. Zie het Tarievenoverzicht op [www.caiway.nl/mobiel](http://www.caiway.nl/mobiel) voor de actuele tarieven voor bellen, sms-en en data buiten de bundels van de abonnementen van Caiway Mobiel en de losse diensten.
- b. Wij hebben bepaalde systeem-checks ingebouwd waardoor u wordt gewaarschuwd dat er (hoge) kosten aan het verbruik zijn verbonden of dat u bepaalde kosten maakt die afwijken van uw standaard verbruik. Dit betekent echter niet dat u zelf niet goed na moet gaan of er aan een bepaald verbruik geen hoge kosten zijn verbonden en dit is ook geen garantie dat u nooit verrast wordt door een factuur met hoge verbruikskosten.
- c. Op het gebruik van de bel, sms- en databundels via uw abonnement of via een losse (extra) bundel, hanteren wij voorwaarden voor redelijk gebruik. Deze zijn terug te vinden op onze website [www.caiway.nl/mobiel](http://www.caiway.nl/mobiel). Van onredelijk gebruik is bijvoorbeeld sprake indien je gedurende een periode van langer dan vier maanden achtereen in het buitenland verblijft.

- d. Onverminderd het bepaalde in deze Productvoorwaarden, zijn voor de bepaling wat u moet betalen uiteindelijk onze gegevens met betrekking tot uw bel- en/of sms-gedrag en/of dataverbruik beslissend, tenzij u aantoonst dat deze gegevens niet juist zijn. Wij nemen bij de vaststelling van de bel- en/of sms-gegevens en/of dataverbruik de zorgvuldigheid die daarbij mag worden verlangd, in acht.

## 12. CONTENT DIENSTEN

- a. Voor het gebruik van content diensten (zoals bijvoorbeeld via bellen naar x9xx nummers of het sturen van een SMS naar verkorte nummers om bijvoorbeeld aan een wedstrijd mee te doen, een spel te spelen, een goed doel te steunen of uw mening te geven), kunnen afwijkende tarieven door ons aan u worden doorbelast. Dat doen wij namens de aanbieder van die content dienst en wij zijn zelf geen partij bij die content dienst. Raadpleeg dus altijd voordat u gebruik maakt van de content diensten van derden, wat de condities zijn en de kosten die de aanbieder hanteert.
- b. Als u gebruik heeft gemaakt van een content dienst en de aanbieder tegen de afspraak in (of omdat u zich daar niet bewust van was) via ons bij u een bedrag incasseert, kunt u besluiten om de aanbieder te blokkeren als dienstverlener. Dit kunt u doen door op [www.payinfo.nl](http://www.payinfo.nl) de aanbieder te blokkeren. Wij vergoeden u echter niet de bedragen die u naar uw mening niet aan de content aanbieder had hoeven te betalen.

## 13. SIMKAART

- a. De simkaart heeft beveiligingscodes, zoals een Pin-code en een Puk-code. Deze codes dient u geheim te houden.
- b. De simkaart en de beveiligingscodes dient u zo goed mogelijk te beschermen tegen onbevoegd gebruik, diefstal, verlies of beschadiging.
- c. Indien de simkaart verloren is gegaan door verlies, diefstal en/of beschadiging, of als u denkt dat iemand onbevoegd gebruik maakt van uw simkaart, dient u dit onmiddellijk telefonisch aan de Klantenservice te melden. U kunt ons dan ook vragen om uw simkaart te blokkeren of u kunt dit zelf doen via uw online MijnCaiway Mobiel omgeving. Totdat de simkaart geblokkeerd is, komen alle kosten van het gebruik van uw aansluiting (bevoegd of onbevoegd) voor uw rekening.
- d. Op uw verzoek zullen wij de blokkering opheffen. Hier zullen wij u kosten voor in rekening brengen. Ook voor het verstrekken van een nieuwe simkaart zullen wij u kosten in rekening brengen.
- e. Ondanks het feit dat wij de simkaart leveren, zijn niet wij niet verantwoordelijk voor de werking van uw telefoon, ongeacht of u het nu van ons heeft gekocht of niet. Hiervoor is de fabrikant van de telefoon verantwoordelijk. Het kan bijvoorbeeld zijn dat een fabrikant software instellingen wijzigt, waardoor de simkaart niet meer werkt. Overigens staat dit los van de normale garantie die wij geven als u de telefoon van ons gekocht heeft.
- f. Als het probleem in de simkaart ligt, stellen wij kosteloos een nieuwe simkaart ter beschikking.
- g. Wij mogen de simkaart omruilen of de instellingen van de simkaart of van een ander toegangsmiddel (op afstand) wijzigen. Dit doen wij bijvoorbeeld als de simkaart verouderd is of als de technische eigenschappen zijn gewijzigd.

## 14. MOBIEL IN HET BUITENLAND

- a. Voor het gebruik van uw simkaart in het buitenland wordt er samengewerkt met buitenlandse mobiele aanbieders. Ondanks dat we een optimale werking proberen te realiseren, heeft Caiway zelf geen invloed op de dienstverlening van deze partijen.
- b. Gebruik van uw simkaart in het buitenland gaat gepaard met afwijkende kosten.
  - Binnen de EU kunnen er beperkingen zijn in bijvoorbeeld het aantal MB's of belminuten dat u maximaal tegen het Nederlandse tarief kan afnemen binnen een bepaalde periode.
  - Gebruik van uw simkaart buiten de EU kan resulteren in aanzienlijke afwijkingen in kosten.
- c. Raadpleeg liefst voor uw vertrek naar het buitenland het tarievenoverzicht voor mobiel gebruik in het buitenland op onze website.