

Algemene voorwaarden Let's Go Mobile B.V. voor de levering van mobiele diensten | versie 01

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van, overeenkomsten die je sluit met en leveringen door Let's Go Mobile B.V. ten aanzien van mobiele diensten en aanverwante diensten. Zoals hierna uitgewerkt, kunnen er ook aanvullende voorwaarden van toepassing zijn,

Let's Go Mobile B.V. heeft als correspondentieadres Wilhelminakade 161, 3072 AP, Rotterdam. We zijn onder andere ook te bereiken via klantenservice.nederland@letsgomobile.com en via telefoonnummer +31 108 202 835. Ons Kamer van Koophandel nummer is 97084700 en ons BTW-nummer is 867904549.

1. Definities

- 1.1. **Abonnement:** Je abonnement voor de levering van Diensten als nader omschreven in de Overeenkomst.
- 1.2. **Algemene Voorwaarden:** Deze Algemene voorwaarden Let's Go Mobile B.V. voor de levering van mobiele diensten.
- 1.3. **Diensten:** De mobiele (telecommunicatie)diensten en aanverwante diensten die Let's Go Mobile aan jou levert.
- 1.4. **Consument:** Een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 1.5. **Contractduur:** De in de Overeenkomst overeengekomen (initiële) contractduur van je Abonnement of de levering van andere Diensten.
- 1.6. **Je, jij, jou of jouw:** De wederpartij van Let's Go Mobile.
- 1.7. **Netwerk:** Het netwerk dat we gebruiken om de mobiele diensten aan jou en andere klanten te leveren, welk netwerk van ons maar ook (deels) van derden kan zijn.
- 1.8. **Overeenkomst:** Het geheel van afspraken tussen jou en Let's Go Mobile over de levering van de Diensten, inclusief deze Algemene Voorwaarden, de toepasselijke tarieven en alle overige toepasselijke voorwaarden.
- 1.9. **Let's Go Mobile, we, wij, ons en onze:** Let's Go Mobile B.V.

2. Toepasselijkheid voorwaarden en wijzigen Overeenkomst

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen voor Diensten, levering van Diensten en Overeenkomsten.
- 2.2. De voorwaarden en andere documenten waarnaar in deze Algemene Voorwaarden wordt verwezen (per hyperlink) zijn eveneens van toepassing. Andere aanvullende voorwaarden kunnen ook van toepassing zijn, zoals [E-Sim], en dat zal tijdig en

duidelijk aan je worden gecommuniceerd. Indien het bepaalde in (één van voornoemde) aanvullende voorwaarden of documenten niet overeenstemt met het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden, gaat het bepaalde in de betreffende aanvullende voorwaarde(n) of het betreffende document voor.

- 2.3. Deze voorwaarden zijn niet van toepassing op je gebruik van de Let's Go Cloud Powered by Jottacloud cloudopslagdiensten. Daar zijn de Let's Go Cloud Powered by Jottacloud Algemene voorwaarden en de aanvullende voorwaarden waarnaar in die voorwaarden wordt verwezen op van toepassing.
- 2.4. We mogen de Overeenkomst, waaronder dus onder andere ook deze Algemene Voorwaarden en de tarieven die van toepassing zijn op de Diensten, wijzigen, bijvoorbeeld in geval van wijziging van de Diensten (zie ook artikel 7 hierna) of in verband met (wijzigingen van) de toepasselijke wet- en regelgeving. We zullen je dat minimaal een maand van tevoren laten weten, tenzij dat in redelijkheid niet mogelijk is, en vertellen je dan ook wat er per wanneer verandert.
- 2.5. Mocht een deel van deze Algemene Voorwaarden of een ander deel van de Overeenkomst vernietigd worden of anderszins ongeldig zijn, dan blijven de overige bepalingen gewoon gelden. In een dergelijk geval zijn wij gerechtigd het ongeldige of vernietigde deel te vervangen door een wel geldige bepaling.

3. Sluiten Overeenkomst en herroepingsrecht

- 3.1. Voordat we een Overeenkomst met je sluiten, vragen we je om bepaalde informatie te verstrekken, waaronder de hierna in dit artikel 3 genoemde informatie. Die informatie moet, net als alle andere informatie die je met ons deelt, juist zijn. Je mag je dan ook niet (voor of na het sluiten van de Overeenkomst) voordoen als iemand anders. Eventuele wijzigingen ten aanzien van voornoemde informatie geef je gelijk aan ons door.
- 3.2. Voor het sluiten van de Overeenkomst dien je – desgevraagd – aan ons een kopie van een wettig legitimatiebewijs te verstrekken (met afgeschermd(e) burgerservicenummer en pasfoto) en/of een iDeal-betaling van 1 eurocent te doen aan het door ons opgegeven rekeningnummer. Dat dien je te doen ter verificatie van jouw gegevens respectievelijk om te verifiëren of de door jou opgegeven bankrekening correct is en aan jou toebehoort en of je toegang tot die bankrekening hebt.
- 3.3. Als je hebt aangegeven een Overeenkomst met Let's Go Mobile te willen sluiten, bijvoorbeeld in één van de MediaMarkt winkels, MediaMarkt online via www.telefoonabonnementen.mediamarkt.nl of via onze website www.letsgomobile.com/nl, kunnen we ervoor kiezen om dat niet te doen. Dit bijvoorbeeld omdat je jonger bent dan 18 jaar of we op basis van de door jou of door derden verstrekte informatie twijfels hebben of je je rekeningen zult (kunnen) betalen of je je aan de overige afspraken in de Overeenkomst zult houden. We zullen alleen gebruik maken van door derden verstrekte informatie indien en voor zover dat toegestaan is op basis van de toepasselijke wet- en regelgeving.

3.4. De Overeenkomst komt tot stand:

- a) In een winkel van MediaMarkt: Op het moment dat je in de MediaMarkt winkel de (fysieke) overeenkomst hebt ondertekend en je van ons de definitieve bevestiging per email hebt ontvangen. en/of
- b) Via de website van MediaMarkt (www.telefoonabonnementen.mediamarkt.nl of Let's Go Mobile (www.letsgomobile.com/nl): Op het moment dat je het hele online bestelproces hebt doorlopen en van ons de definitieve bevestiging per email hebt ontvangen.

3.5. Als je een Consument bent en de Overeenkomst via de website van MediaMarkt of Let's Go Mobile hebt gesloten (zie artikel 3.4.b) hiervoor), heb je het recht om de Overeenkomst binnen 14 dagen na de dag dat de Overeenkomst tot stand is gekomen zonder opgaaf van reden te herroepen. Je dient dat ons dan met een duidelijke en ondubbelzinnige verklaring kenbaar te maken. Dit kan bijvoorbeeld door het herroepingsformulier dat je van ons hebt ontvangen volledig in te vullen (ook te vinden op www.letsgomobile.com/nl/voorwaarden) en dat ingevulde formulier per email of post te verzenden naar onze klantenservice:

- e-mail: klantenservice.nederland@letsgomobile.com;
- post: Let's Go Mobile B.V.
Wilhelminakade 161
3072 AP Rotterdam.

Eventuele kosten die we hebben gemaakt, denk aan kosten in verband met je gebruik van de Diensten, tussen het tot stand komen van de Overeenkomst en je herroeping kunnen we bij je in rekening brengen.

4. Nummers en nummerbehoud

- 4.1. Als je naar ons overstapt (of een andere dienst van ons af gaat nemen), kun je verzoeken om je huidige mobiele telefoonnummer te behouden. Nummerbehoud moet je tijdig aanvragen. Onder andere kun je dat tot uiterlijk één maand na het einde van je (huidige) abonnement doen.
- 4.2. We doen ons best om je aanvraag succesvol af te ronden, maar zijn onder andere afhankelijk van de medewerking van je huidige mobiele aanbieder en van jou. We kunnen niet beloven dat je aanvraag tot nummerbehoud succesvol zal zijn en kunnen je een nieuw nummer toewijzen.
- 4.3. Meer informatie over nummerbehoud en overstappen is te vinden op onze klantenservice pagina onder www.letsgomobile.com/nl/klantenservice.
- 4.4. Ook tijdens de looptijd van je Overeenkomst kunnen we in uitzonderlijke gevallen je mobiele nummer wijzigen, bijvoorbeeld als dat moet op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving of van de bevoegde toezichthouder.

5. Start en looptijd

- 5.1. Je Abonnement start, afhankelijk van wat eerder is, nadat je je simkaart of e-SIM hebt geactiveerd, 14 dagen nadat we je simkaart hebben verzonden of 14 dagen nadat activatie mogelijk was.

- 5.2. Indien je hebt verzocht om nummerportering, maar je je dat verzoek niet tijdig bevestigt en/of jouw telefoonnummer niet tijdig overzet vanuit je vorige mobiele aanbieder, dan hebben wij het recht om een tijdelijk nummer voor je te activeren. Je betalingsverplichting start dan op het moment dat wij je tijdelijke nummer activeren. Je vindt hier meer informatie over op www.letsgomobile.com/nl/klantenservice.
- 5.3. Activatie van je simkaart doe je via de My Letsgomobile omgeving op onze website (my.letsgomobile.com/nl) of via de Let's Go Mobile app die beschikbaar is voor Apple iOS en Android.
- 5.4. Je Overeenkomst voor een Abonnement heeft de in de Overeenkomst genoemde Contractduur.
- 5.5. Je kunt de Contractduur niet verkorten of tijdens de Contractduur overstappen naar een Abonnement met een lager maandbedrag of met minder (maandelijke) eenheden (MB) binnen de bundel.
- 5.6. Aan het einde van de Contractduur wordt je Overeenkomst automatisch omgezet naar een overeenkomst voor onbepaalde termijn. Echter, dat gebeurt niet als wij of jij minimaal een maand voor het einde van de looptijd hebben resp. hebt aangegeven de Overeenkomst niet te willen verlengen.
- 5.7. Na de omzetting van je Overeenkomst naar een overeenkomst voor onbepaalde termijn, kun je deze te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

6. Simkaart en beveiligingscodes

- 6.1. Na het sluiten van de Overeenkomst sturen we je je simkaart. Die blijft ons eigendom. Je dient die simkaart, de PIN- en PUK-codes en eventueel verstrekte andere beveiligingscodes zorgvuldig te behandelen en te voorkomen dat die in handen van derden kunnen komen. Mocht dat laatste toch gebeuren, dan laat je ons dat zo snel als mogelijk weten, ook om zodoende misbruik te voorkomen.
- 6.2. Je gaat ermee akkoord dat we de instellingen van je simkaart op afstand kunnen wijzigen.
- 6.3. Op jouw verzoek zenden we je een nieuwe simkaart. Daar kunnen we je kosten voor in rekening brengen.
- 6.4. Het kan ook zijn dat we in de Overeenkomst afspreken dat we de Diensten niet leveren met behulp van een fysieke simkaart, maar met behulp van een e-SIM. Ook dan geldt het voorgaande, maar dan zullen we je, in plaats van dat we je een fysieke simkaart sturen, nader informeren over het gebruik van de e-SIM.

7. Beschikbaarheid, kwaliteit en wijzigingen van de Diensten

- 7.1. We doen ons best om ervoor te zorgen dat je altijd van de Diensten gebruik kunt maken. Toch kan het zo zijn dat de Diensten tijdelijk niet of minder beschikbaar zijn of een mindere kwaliteit hebben. Dat kan bijvoorbeeld zo zijn als gevolg van het plegen van gepland of ongepland onderhoud aan het Netwerk, bepaalde weersomstandigheden of overmacht.
- 7.2. Als we vooraf al met voldoende zekerheid weten dat er sprake kan zijn van verminderde beschikbaarheid of kwaliteit, zullen we je dat tijdig en in voldoende detail laten weten.
- 7.3. Als je zelf constateert dat de Diensten minder beschikbaar zijn of een mindere kwaliteit hebben, moet je ons dat laten weten tenzij we hebben gecommuniceerd, bijvoorbeeld op onze website, dat we er al van op de hoogte zijn.
- 7.4. Problemen met de Diensten waar we verantwoordelijk voor zijn zullen we op onze kosten proberen op te lossen. Als de oorzaak echter bij jou ligt, kunnen we je de gemaakte onderzoeks- en/of reparatiekosten in rekening brengen.
- 7.5. We mogen de Diensten of het gebruikte Netwerk (laten) wijzigen of zelfs het aanbieden van (onderdelen van) één of meerdere Diensten staken, bijvoorbeeld vanwege technische of bedrijfseconomische redenen, wijzigingen in de wet- en regelgeving of instructies van een bevoegde autoriteit. Als dit merkbare negatieve impact heeft op de door jou afgenomen Diensten, zullen we je dat zo snel als redelijkerwijs mogelijk en in ieder geval minimaal een maand van tevoren laten weten. We vertellen je dan ook wat er per wanneer wijzigt en waarom we de wijziging doorvoeren.
- 7.6. Bij al het voorgaande geldt dat we – voor zover toegestaan – niet verantwoordelijk zijn voor problemen met of wijzigingen van de Diensten veroorzaakt door of toerekenbaar aan derden, zoals andere aanbieders van netwerken of diensten. Dit geldt (dus) ook bij problemen met de Diensten bij gebruik van de Diensten in het buitenland, omdat we voor dat gebruik afhankelijk zijn van de netwerken en diensten van derden, waaronder buitenlandse mobiele aanbieders.

8. Je gebruik van de Diensten

- 8.1. De Diensten moeten op een normale wijze gebruikt worden. Je houdt je ook aan alle afspraken in de Overeenkomst, de instructies die we van tijd tot tijd kunnen geven en de toepasselijke wet- en regelgeving. Je zult je dan ook onder andere houden aan het bepaalde in de Telecommunicatiewet en (de implementatie van) de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Diensten niet gebruiken op een manier die strafbaar is of onrechtmatig is jegens ons of derden, zoals de aanbieders van netwerken waar we gebruik van maken bij de levering van de Diensten.

8.2. Mede gezien het voorgaande, zul je:

- a) De Diensten alleen gebruiken in combinatie met (telefoon)toestellen die voldoen aan de vereisten die te vinden zijn op www.letsgomobile.com/nl/klantenservice;
- b) de Diensten, simkaarten en e-SIMs niet gebruiken als SIM- of GSM-box of als automatische oproepsysteem of voor het (anderszins) onrechtmatig routeren van verkeer;
- c) de Diensten niet gebruiken om derden, waaronder andere gebruikers van het Netwerk, te hinderen, te bedreigen of (anderszins) lastig te vallen;
- d) je niet op een wijze gedragen die de werking of prestaties van het Netwerk gebruikt om de Diensten te leveren kan beïnvloeden op een wijze die een negatieve impact kan hebben op (de dienstverlening aan) andere gebruikers van het Netwerk;
- e) je niet gedragen op een wijze die redelijkerwijs schade kan toebrengen aan het Netwerk, de Diensten, of andere diensten van ons of derden die gebruik maken van het Netwerk, bijvoorbeeld als gevolg van overbelasting;
- f) de Diensten buiten Nederland gebruiken in overeenstemming met de in het betreffende land geldende wet- en regelgeving;
- g) je niet gedragen op een wijze waarvan je weet of redelijkerwijs behoort te weten dat die zou kunnen leiden tot i) content, ii) openbaarmaking van (de inhoud van) een bericht of iii) gebruik van gegevens op een wijze, die strafbaar of onrechtmatig is jegens derden;
- h) niet handelen op een wijze die redelijkerwijs kan leiden tot i) verspreiding van virussen of misbruik van toegangsprivileges, ii) inbreuk op beveiligingsvoorzieningen, iii) wijziging of onbruikbaar maken van gegevens of iv) het toevoegen van gegevens aan de gegevens van een derde, zonder toestemming van die derde;
- i) niet opzettelijk stagnatie van apparaten die direct of indirect zijn aangesloten op het Netwerk veroorzaken of trachten te veroorzaken;
- j) je niet (misleitend) voordoen als iemand anders, bijvoorbeeld door een adres te gebruiken waarmee je je voordoet als de afzender van een bepaald bericht van een derde zonder toestemming van die derde;
- k) geen grote hoeveelheden ongevraagde berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud versturen of grote hoeveelheden informatie met dezelfde of vergelijkbare inhoud openbaar maken; en
- l) de Diensten niet alleen gebruiken voor het verzenden en ontvangen van data, zoals machine-to-machine communicatie.

8.3. Al het ge- of misbruik van of met de simkaart/e-SIM (incl. de PIN- en PUK-codes en eventueel verstrekte andere beveiligingscodes) en de Diensten komt volledig voor jouw risico en je bent (dan ook) verantwoordelijk voor alle daaruit volgende kosten. Dit geldt bijvoorbeeld ook bij gebruik in strijd met het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden, onbevoegd gebruik of als je een derde gebruik laat maken van je simkaart/e-SIM en/of de Diensten. Je dient misbruik bij ons te melden en pas nadat we het betreffende gebruik hebben geblokkeerd geldt het voorgaande niet langer.

- 8.4. Als we in de Overeenkomst hebben afgesproken dat je als onderdeel van je Abonnement onbeperkt gebruik mag maken van één of meerdere Diensten (of onderdelen daarvan), dan moet je ook voldoen aan onze zogenaamde Fair Use Policy. De voorwaarden daarvan zijn te vinden op www.letsgomobile.com/nl/voorwaarden.
- 8.5. Bij gebruik van de Diensten buiten Nederland gelden, naast de al in deze Algemene Voorwaarden genoemde dan geldende voorwaarden, speciale voorwaarden en restricties en moet je voldoen aan specifieke voorwaarden. Deze zijn te vinden op www.letsgomobile.com/nl/buitenland.

9. Premium-diensten

- 9.1. Het is mogelijk om bepaalde diensten van een derde af te nemen die door ons worden gefactureerd, bijvoorbeeld kansspelen of een premium sms-dienst. Die diensten worden geleverd op basis van een overeenkomst met die derde partij en we zijn niet verantwoordelijk voor die diensten.
- 9.2. Als je ons dat laat weten, kunnen we de mogelijkheid om voornoemde premium-diensten en bepaalde andere diensten af te nemen voor je blokkeren. Neem hiervoor graag contact op met onze klantenservice via 010 820 28 35 of via klantenservice.nederland@letsgomobile.com. Je kunt premium diensten ook uitschakelen via de netwerkinstellingen in de Let's Go Mobile app. Indien je deze uitschakeling/blokkering weer ongedaan maakt of laat maken, dan is Let's Go Mobile daar niet verantwoordelijk voor.
- 9.3. Ook als je klachten hebt over de premium-diensten – bijvoorbeeld over de hiervoor door ons gefactureerde bedragen – kun je contact met ons opnemen, via onze klantenservice via 010 820 28 35 of via klantenservice.nederland@letsgomobile.com. We proberen je dan te helpen. De uiterste termijn voor het indienen van een klacht is 2 maanden na de factuurdatum van de betreffende factuur.

10. Tarieven, facturatie en betaling

- 10.1. Tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst gelden de op onze website vermelde tarieven voor de door jou afgenomen Diensten: Zie www.letsgomobile.com/nl/tarieven voor de tarieven binnen Nederland en www.letsgomobile.com/nl/buitenland voor de tarieven in het buitenland.
- 10.2. We mogen onze tarieven jaarlijks per 1 januari aanpassen aan de hand van de Consumentenprijsindex (CPI). Deze aanpassing wordt gebaseerd op de jaarmutatie CPI (Consumenten-prijsindexcijfer) van het CBS van het voorgaande jaar over de maand september. Valt dit moment binnen drie maanden na de startdatum van je Overeenkomst, dan voeren we voornoemde aanpassing niet door.
- 10.3. Je erkent en accepteert dat ook als je een bundel afneemt, extra betaald dient te worden voor bepaalde Diensten – waaronder de in artikel 9 genoemde – die niet binnen je bundel vallen of ge- of verbruik van Diensten boven de limiet(en) van je

bundel. Hier vind je nadere informatie over op www.letsgomobile.com/nl/tarieven (gebruik binnen Nederland) en op www.letsgomobile.com/nl/buitenland (gebruik in het buitenland).

- 10.4. Je ontvangt maandelijks je factuur per email. Deze is ook beschikbaar via je My Letsgomobile omgeving op onze website (www.letsgomobile.com/nl/) en – indien geïnstalleerd en ingelogd - via de Let's Go Mobile app. Je factuur bevat je maandelijks vooraf te betalen abonnementsvergoedingen (bijvoorbeeld voor je bundel) en de achteraf te betalen vergoedingen (bijvoorbeeld voor de in artikel 9 genoemde premium-diensten). Als je een papieren factuur per post wenst te ontvangen, kunnen we daar extra kosten voor in rekening brengen.
- 10.5. Je betaalt je facturen per automatische incasso. De datum waarop we dat (proberen te) doen is genoemd op je factuur. In elk geval moet je onze facturen uiterlijk binnen 14 dagen betalen.
- 10.6. Als je denkt dat je factuur niet correct is, dan moet je ons dat via onze klantenservice via 010 820 28 35 of via klantenservice.nederland@letsgomobile.com laten weten. Dat moet binnen 30 dagen na de factuurdatum. Als je echter een Consument bent en het is redelijkerwijs niet mogelijk om dat binnen 30 dagen te melden, dan mag je het ook later melden, maar wel zo snel als redelijkerwijs mogelijk na ontdekking. Als je een Consument bent, hoeft je het deel van de factuur waar je het niet mee eens bent niet te betalen totdat duidelijk is geworden dat je betwisting onterecht was. Het andere deel – dus het deel waar je het wel mee eens bent – moet je wel tijdig betalen. Als je meermaals ten onrechte facturen betwist, dan kunnen we maatregelen nemen, bijvoorbeeld het opschorten van de verlening van de Diensten (zie ook artikel 11), je een vergoeding in rekening brengen voor ons onderzoek of vooraf bepaalde zekerheid van betaling vragen.
- 10.7. Als je niet (op tijd of volledig) betaalt, waaronder indien automatische incasso niet slaagt, sturen we je een betalingsherinnering met een aanvullende betalingstermijn. Je kunt deze eenvoudig via de My Letsgomobile omgeving op onze website (my.letsgomobile.com/login) betalen met iDeal. Als je ook niet binnen die termijn betaalt, kunnen we je rente of de door ons gemaakte kosten, bijvoorbeeld kosten voor incasso en betalingsherinneringen, in rekening brengen en kunnen we ook de verlening van de Diensten (gedeeltelijk) opschorten of de Overeenkomst beëindigen.
- 10.8. Onze administratie is leidend, tenzij je aantoont dat en waarom die fout is.

11. Opschorten van de verlening van de Diensten

- 11.1. Als je je niet houdt aan de afspraken in de Overeenkomst mogen we de verlening van de Diensten (gedeeltelijk) opschorten. Je kunt daar dan geen gebruik meer van maken.
- 11.2. We proberen je altijd vooraf te informeren als we de verlening van de Diensten willen gaan opschorten en je een redelijke mogelijkheid geven om je gedrag aan te

passen voordat we opschorten, maar als we dat noodzakelijk vinden kunnen we ook – tenzij anders overeengekomen – gelijk overgaan tot opschorting.

- 11.3. Zodra je je weer houdt aan de afspraken in de Overeenkomst en als we geen reden hebben om aan te nemen dat je je spoedig weer niet aan die afspraken zult houden, zullen we de Diensten weer beschikbaar maken.
- 11.4. De abonnementsvergoedingen voor de periode van opschorting blijf je wel verschuldigd en ook kunnen we je aansprakelijk houden voor de door je gedrag veroorzaakte schade (zie ook artikel 15).

12. Beëindiging van de Overeenkomst door jou

- 12.1. Je kunt de Overeenkomst uitsluitend opzeggen als bepaald in dit artikel.
- 12.2. Je kunt de Overeenkomst tegen het einde van de Contractduur opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Tijdens de Contractduur kun je de Overeenkomst niet opzeggen, tenzij je bereid bent om de abonnementskosten voor de resterende periode van de Contractduur te betalen.
- 12.3. Nadat de Overeenkomst is omgezet naar een overeenkomst voor onbepaalde termijn, kun je die op ieder moment opzeggen met een maand opzegtermijn.
- 12.4. Je kunt de Overeenkomst ook opzeggen:
 - a) als je Consument bent, per de datum dat de hierna genoemde wijziging ingaat als we de Overeenkomst hebben gewijzigd op een voor jou nadelige wijze, tenzij
 - i) de wijziging moet worden doorgevoerd om te voldoen aan (gewijzigde) wet- of regelgeving, ii) je de wijziging kunt weigeren of iii) het gaat om de in artikel 10.2 genoemde jaarlijkse tariefaanpassing;
 - b) als je Consument bent, als er een significant voortdurend of regelmatig voorkomend verschil zit tussen de werkelijke prestaties van de door ons geleverde openbare elektronische communicatiedienst en de in de Overeenkomst vermelde prestaties daarvan;
 - c) in de situatie genoemd in artikel 19.2;
 - d) als we de afspraken in de Overeenkomst op zodanige wijze hebben overtreden dat dat beëindiging van de Overeenkomst rechtvaardigt en we die overtreding niet binnen een redelijke termijn hebben opgelost nadat je ons daarover hebt geïnformeerd; of
 - e) bij je overlijden (in dit geval dient de opzegging plaats te vinden door nabestaanden en dan kunnen wij onder andere om een certificaat van overlijden kunnen vragen).
- 12.5. We verzoeken je om op te zeggen per e-mail gericht aan onze klantenservice (klantenservice.nederland@letsgomobile.com), in het onderwerp de term opzegging te gebruiken en in de email in ieder geval de volgende informatie op te nemen: je naam, je klantnummer, je telefoonnummer, je adresgegevens en de datum van de gewenste opzegging.

- 12.6. Ter voorkoming van onduidelijkheid: je kunt dat Overeenkomst ook ontbinden indien je daar op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving het recht toe hebt.

13. Beëindiging Overeenkomst door ons

- 13.1. We kunnen de Overeenkomst opzeggen tegen het einde van de Contractduur en nadat deze is omgezet naar een overeenkomst voor onbepaalde termijn, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- 13.2. We kunnen de Overeenkomst ook opzeggen of ontbinden:
- a) bij herhaalde betalingsachterstanden;
 - b) als je de afspraken in de Overeenkomst op zodanige wijze hebt overtreden dat dat beëindiging van de Overeenkomst rechtvaardigt en je die overtreding niet binnen een redelijke termijn hebt opgelost nadat we je daarover hebben geïnformeerd;
 - c) als je failliet bent verklaard, surseance van betaling of toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen voor je is aangevraagd, je je eigen geld niet meer mag beheren (bijvoorbeeld omdat je onder curatele staat);
 - d) als je overstapt naar een andere mobiele aanbieder;
 - e) als we niet langer in staat zijn om de Diensten op de overeengekomen wijze te leveren, bijvoorbeeld als gevolg van problemen met benodigde vergunningen of door derden geleverde diensten; of
 - f) we dat op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving mogen of moeten doen.

14. Gevolgen beëindiging Overeenkomst door jou of ons

- 14.1. Als de Overeenkomst eindigt, om welke reden dan ook, worden je eventuele (openstaande) bedragen die je op grond van de Overeenkomst aan ons verschuldigd bent tot het moment van beëindiging, bijvoorbeeld voor ge- of verbruikskosten buiten je bundel, direct opeisbaar. We zullen je daar een factuur voor sturen die tijdig betaald moet worden. Ook eventuele openstaande facturen moeten tijdig betaald worden.
- 14.2. Als we de Overeenkomst beëindigen op grond van artikel 13.2.a) tot en met 13.2.d) tijdens de Contractperiode, kunnen we je ook de abonnementskosten voor de resterende periode van de Contractperiode in rekening brengen.

15. Aansprakelijkheid

- 15.1. Als we bij jou schade hebben veroorzaakt of dreigen te veroorzaken, dan meld je dat zo snel als redelijkerwijs mogelijk. Omgekeerd zullen wij dat ook doen als jij schade bij ons hebt veroorzaakt.
- 15.2. Wij en jij zijn allebei alleen aansprakelijk jegens elkaar voor schade veroorzaakt door een aan ons respectievelijk jou toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van deze Overeenkomst.

- 15.3. Als we bij jou schade hebben veroorzaakt, zijn we daar uitsluitend aansprakelijk voor, voor zover dat volgt uit dit artikel.
- 15.4. In geval van een door een storing in het Netwerk veroorzaakte onderbreking van een deel van de Diensten kwalificerend als een openbare elektronische communicatiedienst van meer dan 12 aaneengesloten uren, maak je aanspraak op een wettelijke vergoeding per 24 uur van i) tenminste één dertigste deel van de maandelijkse vaste vergoeding of ii) als er geen vaste vergoeding is, minimaal EUR 0,50. De minimale compensatie per storing bedraagt EUR 1,00. De aanspraak op de voorgaande vergoeding geldt uitsluitend indien en voor zover je daar recht op hebt conform de toepasselijke wet- en regelgeving en de storing niet het gevolg is van een overstroming, terroristische aanslag of oorlog.
- 15.5. We zijn niet aansprakelijk voor indirecte en gevolgschade (zoals gederfde winst, omzet of gemiste besparingen).
- 15.6. Onze aansprakelijkheid – om wat voor reden dan ook – is beperkt tot een bedrag van maximaal EUR 500 per gebeurtenis. Als de gebeurtenis echter niet alleen aan jou schade heeft veroorzaakt, maar bij meerdere van onze klanten, dan is onze totale opgetelde aansprakelijkheid voor de aan al die klanten veroorzaakte schade beperkt tot een bedrag van maximaal EUR 500.000 en worden klanten – indien nodig – naar evenredigheid gecompenseerd.
- 15.7. Onze aansprakelijkheid is niet beperkt voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van Let's Go Mobile of onze leidinggevenden en ook niet indien en voor zover we de aansprakelijkheid niet mogen beperken op grond van de toepasselijke wet- of regelgeving.
- 15.8. Mocht een derde een claim op ons hebben die het gevolg is van jouw handelen, dan vrijwaar je ons daarvoor.

16. Zekerheid

- 16.1. Zowel voor, ten tijde van als na van het sluiten van de Overeenkomst kunnen we je als we dat noodzakelijk achten vragen om ons (meer) zekerheid te geven dat je aan je betalingsverplichtingen zult kunnen voldoen. Bijvoorbeeld kunnen we je bij het sluiten van de Overeenkomst, als je een factuur niet tijdig hebt betaald of als je ge- of verbruik hoger is dan verwacht, vragen om een bepaald redelijk extra bedrag aan ons over te maken ter zekerheid.
- 16.2. Als je voornoemde zekerheid niet of niet tijdig geeft kan dat een reden voor ons zijn om de Overeenkomst niet met je te sluiten of de levering van de Diensten op te schorten.
- 16.3. We zijn je geen rente verschuldigd in verband met door jou in het kader van de zekerheidstelling betaalde bedragen.

17. Bescherming persoonsgegevens en beveiliging van onze Diensten en het Netwerk

- 17.1. Bij de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder verwerking door ons van je persoons- en andere gegevens, houden we ons aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder (de implementatie van) de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 17.2. Meer informatie over de verwerking van je persoonsgegevens vind je in (onze privacyverklaring) www.letsgomobile.com/nl/privacy.
- 17.3. De maatregelen die we hebben genomen in het kader van de beveiliging van onze Diensten en het gebruikte Netwerk worden beschreven in security policy.

18. Klachtenprocedure

- 18.1. Als je een klacht hebt in verband met (de uitvoering van) de Overeenkomst dan kun je ons dat laten weten via de klantenservice via 010 820 28 35 of via klantenservice.nederland@letsgomobile.com. Doe dat binnen twee maanden na het ontstaan van de reden van je klacht. We proberen dan binnen 30 dagen inhoudelijk te reageren en houden je op de hoogte van de voortgang van de afhandeling van je klacht.
- 18.2. Als je klacht niet (tijdig) naar je tevredenheid is opgelost, dan kunnen we in onderling overleg afstemmen om het geschil voor te leggen aan De Geschillencommissie, waarbij we zijn aangesloten. Meer informatie over de daarbij geldende procedure vind je op www.letsgomobile.com/nl en op de website van de Geschillencommissie (<https://www.degeschillencommissie.nl/>).
- 18.3. Je kunt en wij kunnen er ook altijd voor kiezen om geschillen voor te leggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.

19. Contractovername

- 19.1. Je mag de Overeenkomst en/of je rechten en plichten daaronder alleen – geheel of gedeeltelijk – overdragen met voorgaande schriftelijke toestemming van ons.
- 19.2. We mogen de Overeenkomst en/of onze rechten en plichten daaronder ook zonder jouw toestemming – geheel of gedeeltelijk – aan een derde overdragen. Als jouw belangen hierdoor serieus worden geschaad, heb je het recht om de Overeenkomst op te zeggen.

20. Toepasselijk recht

- 20.1. Op de Overeenkomst, en dus ook op deze Algemene Voorwaarden, en ieder eventueel geschil tussen jou en ons volgend uit of in verband met de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.