

## ALGEMENE VOORWAARDEN DEKAMOBIEL (ALGEMEEN)

### **Algemeen**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op DekaMobiel. DekaMobiel is een merk van DekaMarkt.

Alle informatie die op [www.dekamobiel.nl](http://www.dekamobiel.nl), over de diensten die DekaMobiel verstrekt is vermeld, geldt voor alle nieuwe pakketten van DekaMobiel, die na 20 januari 2010 zijn aangeschaft.

DekaMarkt is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Deze wijzigingen worden in ieder geval bekend gemaakt via [www.dekamobiel.nl](http://www.dekamobiel.nl). Door middel van het voortgezette gebruik van de diensten via DekaMobiel, geeft u aan in te stemmen met de wijziging.

De DekaMobiel SIM-kaart is en blijft ten alle tijden eigendom van DekaMarkt.

### **Gebruik van de diensten via DekaMobiel**

U mag de diensten via DekaMobiel niet gebruiken voor oneigenlijke doeleinden. Hieronder vallen; het hinder toebrengen aan (systemen van) derden of het verrichten van strafbare handelingen.

### **Kwaliteit van de diensten via DekaMobiel**

Externe invloeden beïnvloeden veelal de kwaliteit en beschikbaarheid van de diensten via DekaMobiel. DekaMarkt kan derhalve niet garanderen dat de diensten via DekaMobiel altijd beschikbaar zijn of goed worden afgewikkeld.

### **Tarieven en tariefwijzigingen**

De tarieven van DekaMobiel staan op [www.dekamobiel.nl](http://www.dekamobiel.nl). Deze tarieven kunnen worden gewijzigd. Aankondiging en publicatie van de wijzigingen vindt in ieder geval plaats via [www.dekamobiel.nl](http://www.dekamobiel.nl).

### **Privacy klant DekaMobiel**

DekaMarkt garandeert u de strikte vertrouwelijkheid van uw gegevens. Deze worden niet ter beschikking gesteld aan derden, tenzij DekaMarkt daartoe wettelijk verplicht is, of dit voor levering van de diensten noodzakelijk is.

### **Nummerportering**

Nummerportering is niet mogelijk voor klanten die gebruik maken van een buitenlandse provider en dit nummer willen porteren naar DekaMobiel.

Tevens kunnen Nederlandse 06-nummers alleen geporteerd worden indien deze vrij zijn van contractuele verplichtingen (abonnement). De huidige provider zal het porteringsverzoek anders blokkeren.

## **Geldigheid beltegoed**

Uw beltegoed is na opwaarderen een jaar geldig. U dient derhalve minimaal een keer in de 180 dagen te bellen of op te waarderen. Als dit niet binnen deze termijn gebeurt zal het beltegoed vervallen en de SIM-kaart automatisch blokkeren. Het sparen van belminuten bij DekaMarkt aanbiedingen wordt ook gezien als opwaarderen of bellen. Gespaarde belminuten worden eerst opgebruikt.

## **Geschillenregeling**

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
- 2a. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst schriftelijk aan de ondernemer heeft voorgelegd.
- 2b. De ondernemer zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal aan de consument binnen die termijn schriftelijk kenbaar worden gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan de hem wordt meegedeeld.
3. Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van de ondernemer, dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het tweede lid onder b had moeten worden gereageerd, kan de consument het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.
4. Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer dit wil doen, moet hij de consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
5. 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.

## **ALGEMENE VOORWAARDEN DEKAMOBIEL (WEBSHOP)**

### **Algemeen**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met betrekking tot online bestellingen tussen DekaMobiel Webshop en de klant. DekaMobiel is onderdeel van DekaMarkt.

Voordat de overeenkomst gesloten kan worden, dient de klant akkoord te gaan met de algemene voorwaarden. DekaNobiel behoudt zich het recht voor om de voorwaarden en de inhoud van de website tussentijds te wijzigen.

### **Prijzen en aanbiedingen**

De vermelde prijzen zijn in euro's, inclusief BTW, maar – voor zover van toepassing – exclusief bezorgkosten. Bezorgkosten worden op de website duidelijk aangegeven. De op de website vermelde prijzen kunnen zonder voorafgaande aankondiging worden gewijzigd.

Eventuele aanbiedingen zijn gedurende de aangegeven looptijd geldig, zolang de voorraad strekt.

### **Bestellen**

Om een bestelling te doen dient de klant op het moment van bestellen minimaal 16 jaar te zijn. Door deze producten te bestellen verklaart de klant dat hij aan deze leeftijdsgrens voldoet.

Er is geen minimumbestelbedrag.

De klant heeft tijdens het bestellen 2 keuzemogelijkheden m.b.t. de aflevermethode van de bestelling:

- online betalen via iDEAL en bezorgen op een opgegeven adres;
- online betalen via iDEAL en ophalen in een filiaal naar keuze.

Het op de website aangegeven leverschema is slechts een indicatie. In voorkomende gevallen kan DekaNobiel hiervan afwijken.

De overeenkomst komt tot stand door de bevestiging van DekaNobiel webshop van de bestelling aan de klant. Dit gebeurt via een e-mail van DekaNobiel webshop aan de klant op het door de klant opgegeven e-mailadres. De overeenkomst is pas definitief nadat de klant heeft betaald.

De klant kan een eenmaal bevestigde bestelling via de website niet meer annuleren.

De klant kan de bestelling alleen annuleren door telefonisch contact op te nemen met de afdeling klantenservice van DekaNobiel webshop. DekaNobiel webshop bepaalt, rekeninghoudend met de status van de bestelling, of annulering van de bestelling nog mogelijk is.

Na het definitief maken van de bestelling, neemt DekaNobiel webshop de bestelling in behandeling.

Wanneer DekaNobiel webshop hier aanleiding toe ziet, kan DekaNobiel webshop telefonisch, per e-mail of schriftelijk contact opnemen met de klant over de bestelling, voordat deze zal worden uitgevoerd.

DekaMobiël houdt zich het recht voor om in geval van onvoorziene omstandigheden een bestelling niet volledig uit te leveren. De klant wordt hierover indien mogelijk van tevoren door DekaMobiël webshop geïnformeerd. De klant hoeft dan alleen de verschuldigde prijs van de wel uitgeleverde producten aan DekaMobiël webshop te voldoen.

DekaMobiël webshop heeft het recht een bestelling, zonder opgaaf van redenen te weigeren.

### **Ophalen en betalen bestelling in filiaal DekaMarkt**

De klant die ervoor kiest zijn bestelling in een filiaal op te halen, kan deze, op vertoon van de bevestigingse-mail, ophalen tijdens de openingstijden van het in de bevestigingse-mail vermelde filiaal. De klant betaalt altijd van tevoren online met iDEAL.

Bestellingen worden maximaal 10 werkdagen na de afleverdatum in het filiaal, apart gehouden.

De klant is, ook als hij zijn bestelling niet ophaalt, het vooraf met iDEAL betaalde bedrag kwijt.

### **Bezorgen bestelling**

Leveringen volgens de in de website genoemde voorwaarden zijn uitsluitend mogelijk binnen Nederland.

Voor de bezorging van online bestelde startpakketten rekenen wij vooralsnog niets.

Het risico tijdens het transport van de bestelde artikelen is voor DekaMobiël. Op het moment van aflevering, of het moment dat redelijkerwijze als aflevering beschouwd kan worden, gaat het risico van het product op de klant over, behoudens de aansprakelijkheden die wettelijk niet door DekaMobiël kunnen worden uitgesloten.

De bestelling wordt afgeleverd op het opgegeven huisadres van de klant. Het is ook mogelijk bij de bestelling een ander bezorgadres op te geven. Het bezorgadres is het adres dat in de bevestigings e-mail van DekaMobiël webshop aan de klant staat vermeld.

### **Retouren**

Indien de klant binnen 14 werkdagen na afhalen/bezorgen bij nader inzien bepaalde producten toch niet wil hebben, heeft hij het recht zonder opgaaf van redenen, deze terug te brengen.

De klant neemt voor de retourzending eerst telefonisch contact op met de afdeling klantenservice van Dekamobiël: 0251- 276654

De artikelen kunnen worden aangeboden bij een filiaal van DekaMarkt naar keuze of per post retour worden gestuurd. De wijze van retourzending wordt bij de melding aan de klantenservice bepaald.

Voorwaarde om de bestelling of een deel daarvan te kunnen retourneren, is dat de originele factuur wordt meegezonden/meegebracht, de retourbon volledig is ingevuld en dat de artikelen ongeopend, onbeschadigd en ongebruikt in de originele verpakking worden geretourneerd. Tevens dient het gratis beltegoed t.w.v. €10,- nog ongebruikt te zijn en het nummer niet geporteerd te zijn.

Indien de retourzending niet vooraf bij DekaMobiël is aangemeld, heeft de klant geen recht op restitutie van de aankoopprijs.

Indien de klant de artikelen retour brengt in een filiaal van DekaMarkt, ontvangt hij het bedrag, mits de retourzending aan de voorwaarden voldoet, direct contant retour.

Indien de klant de artikelen per post retour stuurt, wordt het bedrag, mits de retourzending aan de voorwaarden voldoet, teruggestort op zijn bank/girorekening. De kosten voor de retourzending zijn voor rekening van de klant.

DekaMobiël webshop behoudt zich het recht om een gedeelte van het bedrag terug te betalen, of de retourzending geheel te weigeren, wanneer het vermoeden bestaat dat de producten reeds zijn gebruikt, geopend of na ontvangst door de klant zijn beschadigd.

### **Intellectueel eigendomsrecht**

Alle intellectuele eigendomsrechten betreffende de websites en webwinkels behoren DekaMarkt en de daartoe behorende webwinkels toe en/of bij diegene van wie DekaMarkt een licentie heeft verkregen. Hieronder vallen onder meer de rechten met betrekking tot de programmatuur, teksten, beelden en geluiden. Informatie is alleen voor persoonlijk gebruik. Het is derhalve niet toegestaan om zonder toestemming van DekaMarkt de op de websites vermelde informatie openbaar te maken, te vermenigvuldigen en/of te bewerken.

### **Overig**

Communicatie tussen DekaMobiël webshop en de klant geschiedt per e-mail, behalve wanneer in deze voorwaarden is beschreven dat daarvan wordt afgeweken. De door DekaMobiël webshop opgeslagen versie van de betreffende communicatie geldt als bewijs, behoudens tegenbewijs door de klant.

De e-mail wordt geacht te zijn ontvangen op de dag en het tijdstip van verzending, tenzij de ontvanger het tegendeel kan bewijzen. Als de communicatie niet of te laat is ontvangen als gevolg van aflevering- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de mailbox van de klant, komt dit voor risico van laatstgenoemde.

De klant is verantwoordelijk voor het desgewenst opslaan en printen van de algemene voorwaarden en de overeenkomst.

DekaMobiël webshop streeft ernaar de informatie op de website zo nauwkeurig, compleet en duidelijk mogelijk te laten zien. Producten kunnen echter afwijken van de op de website gepubliceerde afbeeldingen.

DekaMobiël webshop is nooit aansprakelijk voor indirecte schade van de klant of derden (waaronder begrepen gevolgschade, gederfde omzet en winst, verlies van gegevens en immateriële schade), verband houdend met of voortvloeiend uit de overeenkomst of het gebruik van de producten. Onverminderd wat elders in de overeenkomst is bepaald, is de aansprakelijkheid van DekaMobiël webshop ten opzichte van de klant, uit welke hoofde dan ook, per gebeurtenis (waarbij een samenhangende reeks gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt) beperkt tot het aankoopbedrag van het betreffende product.

DekaMobiël webshop is niet aansprakelijk voor het niet of onvoldoende functioneren van de website, de telecommunicatie infrastructuur en/of overige fouten in de communicatie of mogelijke gevolgen hiervan.

### **Vragen?**

Heeft u nog vragen kijk dan op [www.dekamobiël.nl](http://www.dekamobiël.nl) bij de veelgestelde vragen. Indien u daar geen antwoord op uw vraag vindt, neem dan contact op met de DekaMobiël helpdesk, via het contactformulier op [www.dekamobiël.nl](http://www.dekamobiël.nl).

Velsen-Noord, 16-03-2011