

## Algemene voorwaarden Ben Abonnee

### 1. Definities

Klant: een natuurlijke persoon (mens) of rechtspersoon (bedrijf, vereniging, stichting etc.) die met Ben een overeenkomst tot het leveren van diensten sluit.

Ben: T-Mobile Netherlands BV, Postbus 13016, 2501 EA Den Haag.

Netwerk: het netwerk van T-Mobile Netherlands B.V. voor draadloze telecommunicatie.

Dienst: de dienst waarbij de Klant gebruikmaakt van het Netwerk voor het directe transport van telecommunicatieverkeer van mobiele gebruikers van en naar aansluitpunten op het Netwerk. Of naar aansluitpunten op andere netwerken.

Overeenkomst: de overeenkomst tot het leveren van de Dienst door Ben aan de Klant. De prijslijst en de algemene voorwaarden maken deel uit van de Overeenkomst.

Ben klantenservice: de klantenservice van Ben waar de Klant terecht kan met al zijn/haar vragen over de Dienst, te bereiken onder 0900 - 0401405 (€ 0.35 per gesprek) of schriftelijk op het adres van Ben.

Aansluiting: de mogelijkheid om met mobiele apparatuur gebruik te maken van de Dienst.

Content: producten die onder meer tekst-, geluids-, data- en/of beeldbestanden alsmede software-applicaties kunnen bevatten. Deze producten worden via (of in samenhang met) de Dienst of aanvullende diensten door Ben of door derden aangeboden Contentdiensten: diensten waarbij Ben de Klant toegang verschaft tot Content.

### 2. Algemene bepalingen

2.1 De Klant heeft kennisgenomen van de inhoud van deze algemene voorwaarden en accepteert de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op de Overeenkomst met Ben.

2.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten tot het leveren van de Dienst door Ben over het Netwerk, alsmede op alle (rechts-)handelingen, die daaraan redelijkerwijs voorafgaan.

2.3 De Klant kan gebruikmaken van aanvullende diensten die worden aangeboden door Ben. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op deze aanvullende diensten, tenzij anders aangegeven in de productomschrijving van de betreffende aanvullende dienst. Op aanvullende diensten kunnen daarnaast aanvullende voorwaarden van toepassing zijn.

2.4 De algemene en aanvullende voorwaarden kunnen door Ben worden gewijzigd.

2.5 Als mondelinge en schriftelijke uitingen van Ben met elkaar strijdig zijn, gaan de schriftelijke uitingen vóór de mondelinge.

2.6 De kopjes boven de artikelen in deze algemene voorwaarden dienen slechts ter indicatie van de in de artikelen behandelde onderwerpen. Hieraan kunnen daarom geen rechten worden ontleend.

### 3. Totstandkoming van de overeenkomst

3.1 De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Klant de verpakking van de simkaart verbreekt. Of, als de Overeenkomst schriftelijk wordt aangegaan, door ondertekening door de Klant van het door Ben daartoe opgestelde document. Dit tenzij een andere wijze van totstandkoming wordt aangegeven.

3.2 Ben kan beperkingen stellen aan het tot stand brengen van de Aansluiting en het gebruik maken van de Dienst.

3.3 Ben is gerechtigd om een risico-onderzoek uit te (doen) voeren, waaronder een kredietwaardigheidsonderzoek. Als het onderzoek risico's uitwijst die Ben in redelijkheid niet wenst te aanvaarden kan Ben beperkingen en/of verdere verplichtingen aan het gebruik stellen, of naar keuze van Ben de Overeenkomst niet aangaan of beëindigen. Ben zal de Klant opgaaf van de reden(en) doen als de Klant daar schriftelijk om vraagt. Als Ben de Overeenkomst beëindigt is de Klant aansprakelijk voor de kosten van het gebruik van de Dienst tot het moment van afsluiting.

### 4. Adreswijziging of naamswijzigingen

4.1 De Klant moet Ben 14 dagen vóór het ingaan van een adreswijziging schriftelijk of via de self-service pagina op [www.ben.nl](http://www.ben.nl) informeren over deze adreswijziging. De Klant is aansprakelijk voor alle eventuele gevolgen van het niet-tijdig doorgeven van een adreswijziging.

### 5. SIM-kaart en mobiele apparatuur

5.1 De door Ben aan de Klant ter beschikkinggestelde SIM-kaart is en blijft eigendom van Ben. Ben heeft het recht om de SIM-kaart op elk moment te vervangen. Bij beëindiging van de Overeenkomst moet de Klant de SIM-kaart terugsturen naar Ben als Ben hierom verzoekt. Ben mag kosten in rekening te brengen voor het vervangen van een gestolen of defecte SIMkaart.

5.2 Aan elke SIM-kaart is een pincode (persoonlijk identificatienummer) en een PUK-code (persoonlijke deblokkerings sleutel) verbonden. Het gebruik van deze codes wordt uitgelegd in de handleiding van het mobiele apparaat. De Klant moet alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen om de pin- en pukcodes te beschermen tegen kennisname door onbevoegden. De Klant is verantwoordelijk voor elk kwaadwillig of onrechtmatig gebruik van deze codes.

5.3 Het is verboden de technische informatie die op de SIM-kaart is opgenomen te kopiëren of op enige andere wijze deze kaart of de informatie daarop te manipuleren. Hetzelfde geldt voor de technische informatie, software en beveiligingen van de mobiele apparatuur waarmee de Klant zich toegang tot het Netwerk verschaft.

5.4 Bij diefstal of verlies van de SIM-kaart moet de Klant dit meteen aan Ben melden. De Klant blijft aansprakelijk voor de gesprekskosten en eventueel andere gebruiksfhankelijke vergoedingen tot aan het moment waarop blokkering plaatsvindt.

### 6. Oproepnummer

6.1 Het oproepnummer van de Klant wordt door Ben vastgesteld. De Klant kan aanspraak maken op het behouden van een bepaald oproepnummer met inachtneming van de toepasselijke regelgeving terzake en Ben's uitwerking daarvan.

6.2 Ben heeft het recht dit oproepnummer te wijzigen als Ben dit noodzakelijk acht. Bijvoorbeeld in het belang van het goed functioneren van de Dienst of het Netwerk of op grond van regelgeving. Ben zal daarbij redelijkerwijze rekening houden met de belangen van de Klant.

#### 7. Tarieven

7.1 De Klant is de vergoedingen verschuldigd volgens de daarvoor door Ben in de Ben prijslijsten (of elders op voor de dienst geëigende wijze) kenbaar gemaakte tarieven en voorwaarden, vanaf het moment dat de Aansluiting tot stand is gebracht. Voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen is de administratie van Ben bindend, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn.

7.2 Ben is gerechtigd zijn tarieven te wijzigen. Wijzigingen zullen door Ben onder meer middels zijn internetsite [www.ben.nl](http://www.ben.nl) vooraf bekend worden gemaakt. De actuele tarieven kan de Klant ook opvragen bij de klantenservice van Ben.

#### 8. Betaling

8.1 Ben heeft het recht om abonnementsgelden en andere bedragen die de Klant onder deze Overeenkomst verschuldigd is vooruit te factureren. Gesprekskosten worden gefactureerd op basis van de registratie van gesprekken door Ben.

8.2 Ben zal alle door de Klant verschuldigde bedragen periodiek factureren door middel van een online factuur op de self-service pagina's van [www.ben.nl](http://www.ben.nl). Ben verstuurt geen papieren facturen. In het geval van bijzondere omstandigheden (waaronder vermoed oneigenlijk gebruik of wanneer de Klant in een beperkt tijdsbestek ongebruikelijk hoge kosten maakt) mag Ben tussentijds factureren. De Klant moet de factuur betalen binnen de termijn zoals deze op de factuur staat en op de wijze zoals is overeengekomen.

8.3 Klachten over de factuur moeten voor het verstrijken van de betalingstermijn aan de klantenservice van Ben gemeld worden. Als de Klant redelijkerwijze niet binnen deze termijn kon reageren, kan deze termijn door Ben worden verlengd. Het indienen van een klacht op zich schort de betalingsverplichting van de Klant niet op. Ben neemt alleen schriftelijke opschortingsverzoeken in behandeling en dit slechts voor het gedeelte van de factuur dat gemotiveerd wordt betwist.

8.4 Als de Klant regelmatig ten onrechte reclameert over een factuur kan Ben administratiekosten van minimaal € 15,- in rekening brengen.

8.5 Na het verstrijken van de in artikel 8.2 gestelde betalingstermijn is de Klant van rechtswege zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Ben is in dat geval gerechtigd om, vanaf het verstrijken van de betalingstermijn, 1% rente per maand in rekening te brengen, alsmede administratiekosten gelijk aan € 15,- per maand en buitengerechtelijke kosten gelijk aan 15% (exclusief btw) van het openstaande bedrag, met een minimum van € 25,-. Tevens is de Klant aansprakelijk voor alle door Ben te maken gerechtelijke kosten (inclusief kosten voor juridische bijstand) die verband houden met het incasso van achterstallige betalingen. Vanaf het moment dat de betalingstermijn is verstreken, heeft Ben eveneens het recht over te gaan tot het buiten gebruik stellen van de Dienst aan de Klant.

8.6 Ben kan van de Klant een voorschot of een betalingsgarantie (van een nader door Ben vast te stellen bedrag) verlangen. Dit onder meer als de Klant in een beperkt tijdsbestek ongebruikelijk hoge kosten maakt of wanneer Ben van mening is dat de Klant mogelijk de betalingsverplichtingen niet zal nakomen als de Klant geen vaste verblijfplaats heeft in Nederland.

8.7 De betalingsgarantie zal worden gegeven in de vorm van een waarborgsom of door het geven van een bankgarantie. Ben kan deze betalingsgarantie verlangen voor het tot stand komen van de Aansluiting of tijdens de looptijd van de Overeenkomst. Ben zal geen renteverplichting hebben over het bedrag van de betalingsgarantie.

#### 9. Gebruik van de dienst

9.1 De Klant moet zich houden aan de eisen die aan een redelijk gebruik van de Dienst en aanvullende diensten gesteld (kunnen) worden.

9.2 De Klant mag slechts gebruikmaken van de Dienst met mobiele apparatuur die door het Ministerie van Verkeer en Waterstaat goedgekeurd is. Die mobiele apparatuur moet verder geschikt zijn om gebruikt te worden op het Netwerk. Als uit onderzoek door Ben blijkt dat klachten van de Klant met betrekking tot de werking van de Dienst niet te wijten zijn aan de infrastructuur, kan de Klant verplicht worden zijn/haar apparatuur ter controle aan Ben aan te bieden. Als Ben vaststelt dat de mobiele apparatuur van de Klant de goede werking van het Netwerk verstoort, is Ben gerechtigd de Dienst voor de Klant onmiddellijk buiten werking te stellen. Voor vragen over het functioneren van eindapparatuur kan de Klant terecht bij de klantenservice van Ben.

9.3 Met uitzondering van het bepaalde in artikel 9.8 ('Roaming') of als anders is overeengekomen in de zin van artikel 2.3, dient het door de Klant aangeboden telecommunicatieverkeer zijn oorsprong te hebben op het Netwerk. Het is de Klant dus niet toegestaan om gebruik te maken van de Dienst als het aangeboden telecommunicatieverkeer zijn oorsprong heeft op het vaste of mobiele openbare telecommunicatienetwerk van een andere aanbieder dan Ben of het bedrijfsnetwerk van de Klant.

9.4 Om de integriteit van het Netwerk zoveel mogelijk te waarborgen, is het de Klant niet toegestaan telecommunicatieverkeer aan te bieden dat één of meer van de vereiste identificerende codes (te weten: MSISDN, IMSI en IMEI) ontbeert.

9.5 De Klant staat in voor al het gebruik van zijn/haar Aansluiting en draagt zodoende alle gemaakte gesprekskosten.

9.6 Voor bepaalde diensten kan Ben toegangscodes verstrekken. De Klant dient de toegangscodes te beschermen tegen kennisname door onbevoegden. De Klant is verantwoordelijk voor elk gebruik dat van

de toegangscode wordt gemaakt. Bij (een vermoeden van) ongevoegd gebruik is Ben gerechtigd toegangscode onverwijld te blokkeren.

9.7 Het Netwerk werkt door middel van verspreiding van radiosignalen. Aangezien deze signalen kunnen worden gestoord door een externe bron en/of door atmosferische omstandigheden en afhankelijk zijn van de radiodekking van het Netwerk, kan de kwaliteit van een verbinding niet overal en altijd worden gewaarborgd. Ben verstrekt daarover dan ook geen garantie.

9.8 Ben kan wijzigingen aanbrengen als het gaat om de landen en/of netwerken waarvandaan bellen en gebeld worden in het buitenland ('Roaming') mogelijk is. De Klant kan gebruikmaken van het/de voor een bepaald land aangegeven netwerk(en), met inachtneming van de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften die voor het betreffende land of netwerk gelden. Ben staat niet in voor de kwaliteit van het betreffende netwerk. Voor Roaming kunnen verschillende tarieven voor inkomend en uitgaand telecommunicatieverkeer van toepassing zijn. Deze tarieven kunnen aan voortdurende wijziging onderhevig zijn. De meest actuele tarieven kan de Klant opvragen bij de klantenservice van Ben of via Ben's internetsite [www.ben.nl](http://www.ben.nl).

10. Duur van de overeenkomst en opzegging door de klant

10.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.

10.2 De Klant kan de Overeenkomst op elk moment opzeggen. Schriftelijk of telefonisch via de klantenservice van Ben (Postbus 13016, 2501 EA Den Haag. Telefoon 0900- 0401405, € 0,35 per gesprek). De klant moet daarbij vermelden: naam, adres, postcode, woonplaats, mobiele telefoonnummer, klantnummer en de gewenste datum van opzegging, dit met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Ongebruikte bundeltegoeden komen te vervallen.

10.3 Bij beëindiging van de Overeenkomst door de Klant komen alle aanspraken van de Klant jegens Ben te vervallen.

11. Buitengebruikstelling en opzegging door Ben

11.1 Ben kan, zonder ingebrekestelling, de aan de Klant aangeboden Dienst of aanvullende dienst geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen: a) als de Klant zijn/haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet nakomt of zich niet houdt aan de eisen die aan een redelijk gebruik gesteld kunnen worden, waaronder begrepen excessief gebruik van de Dienst of een aanvullende dienst; b) als de Klant bij of na het sluiten van de Overeenkomst verkeerde of onvolledige informatie aan Ben heeft verstrekt.

11.2 De buitengebruikstelling vindt plaats zonder dat de Klant aanspraak kan maken op enige vergoeding. De buitengebruikstelling eindigt wanneer Ben vaststelt dat de Klant alsnog al zijn/ haar verplichtingen is nagekomen. De kosten van buitengebruikstelling en van het opnieuw in dienst stellen zijn voor rekening van de Klant. Het buiten gebruik stellen van de Dienst ontheft de Klant niet van zijn/haar verplichtingen onder de Overeenkomst.

11.3 Als Ben vaststelt dat de Klant binnen een periode van 14 dagen na daartoe door Ben schriftelijk te zijn verzocht zijn/haar verplichtingen niet alsnog is nagekomen, dan kan Ben de Overeenkomst beëindigen. Daarbij komen de aanspraken van de Klant jegens Ben te vervallen. De Klant is aansprakelijk voor alle schade, waaronder gederfde inkomsten, die Ben lijdt als gevolg van de tekortkoming van de Klant en de daaropvolgende ontbinding van de Overeenkomst.

11.4 Ben is gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden in het geval van faillissement, surseance van betaling, schuldsanering of ondercuratelestelling van de Klant. Dit tenzij de curator of bewindvoerder uitdrukkelijk te kennen geeft de Overeenkomst voort te willen zetten en daarbij zekerheid stelt als bedoeld in artikel 8.6. Bij ontbinding door Ben volgens dit artikel 11.4 is de Klant per direct alle resterende vergoedingen uit hoofde van de Overeenkomst voor de resterende minimale contractperiode verschuldigd.

11.5 Als de Klant in een beperkt tijdsbestek ongebruikelijk hoge kosten maakt, is Ben gerechtigd bepaalde bestemmingen en diensten waarvoor bovengemiddelde tarieven gelden, ontoegankelijk te maken voor de Klant totdat de Klant een voorschot heeft betaald als bedoeld in artikel 8.6.

11.6 Bij het beëindigen, intrekken of wijzigen van de door Ben benodigde vergunningen terzake de Dienst of het Netwerk, of als technische of bedrijfseconomische redenen daartoe noodzakelijk, is Ben gerechtigd de Dienst te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden.

12. Content en Contentdiensten

12.1 Op Content en Contentdiensten kunnen intellectuele eigendomsrechten rusten. De Klant mag Content en Contentdiensten alleen gebruiken voor persoonlijk, niet-commercieel gebruik.

Het is de Klant niet toegestaan Content en Contentdiensten te bewerken, kopiëren, aan derden door te zenden of anderszins te verveelvoudigen of openbaar te maken, tenzij hiervoor toestemming is verleend door Ben of de derde partij waarvan de Content en Contentdiensten zijn afgenomen.

12.2 Ben wijst erop dat het ontvangen of verzenden van bepaalde Content meer dataverkeer kan opleveren dan de grootte van het ontvangen of verzonden bestand zelf.

12.3 De Klant is er zelf verantwoordelijk voor dat hij/zij beschikt over deugdelijk functionerende, voor de Content en Contentdiensten vereiste (mobiele) apparatuur en softwareapplicaties. Ben wijst erop dat bepaalde Content en Contentdiensten slechts geschikt zijn voor specifieke (mobiele) apparatuur. Ben is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor het niet of niet goed functioneren van Content en Contentdiensten als gevolg van gebreken in de (mobiele) apparatuur en software van de Klant. Tevens is Ben niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor verlies of beschadiging van Content die is opgeslagen in het geheugen van de (mobiele) apparatuur of op andere dragers waarop de Klant de Content bewaart.

12.4 Ben is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de inhoud en werking van Content en Contentdiensten die de Klant van derden afneemt.

12.5 De Klant zal zich houden aan de aanvullende regels die ten aanzien van de Content en Contentdiensten gesteld worden.

12.6 Hoewel Ben zich inspant om een zo groot mogelijke beschikbaarheid van Content en

Contentdiensten te realiseren, garandeert Ben met nadruk geen ononderbroken of ongehinderde beschikbaarheid van Content en Contentdiensten.

12.7 Ben behoudt zich het recht voor om Content en Contentdiensten zonder voorafgaande aankondiging te wijzigen, tijdelijk buiten gebruik te stellen dan wel stop te zetten.

### 13. Onderhoud en storingen

13.1 Ben kan ten behoeve van onderhoud het Netwerk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen. Ben zal deze buitengebruikstelling tijdig en van tevoren kenbaar maken, tenzij het gaat om korte of beperkte onderbrekingen.

13.2 Eventuele storingen zullen zo spoedig mogelijk door Ben worden onderzocht. Ben zal zich ertoe inspannen om de storing zo spoedig mogelijk op te lossen.

13.3 De technische eigenschappen van de Dienst en/of het Netwerk kunnen door Ben gewijzigd worden. Zonder gegronde of dringende redenen zal Ben de Dienst niet tijdelijk beperken of stopzetten.

### 14. Overdracht overeenkomst

14.1 De Klant kan zijn/haar rechten en verplichtingen die voortvloeien uit hoofde van de Overeenkomst, waaronder het gebruik van de Dienst, niet overdragen, doorleveren of anderszins aan derden ter beschikking stellen zonder schriftelijke toestemming van Ben.

### 15. Gebruik en verdere verwerking van persoonsgegevens

15.1 De door Ben verzamelde persoonsgegevens zullen door Ben alleen worden gebruikt voor de doeleinden die in de aanmelding bij het College Bescherming Persoonsgegevens in Den Haag zijn aangegeven. Het geheel aan verwerkingen van persoonsgegevens heeft tot doel het kunnen uitvoeren van de volgende activiteiten:

- a) het beoordelen van de aanvraag voor een Aansluiting;
- b) het sluiten en uitvoeren van de Overeenkomst die het gevolg is van een Aansluiting;
- c) het analyseren van het gebruik van het Netwerk;
- d) het uitbreiden van omzet en klantenbestand door het actief benaderen van de eigen Klanten met aanbiedingen van producten en diensten;
- e) het voorkomen van fraude en het bevorderen van de continuïteit van Ben;
- f) het verstrekken van gegevens aan een stelsel van kredietregistraties (zoals onder meer de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) te Tiel) teneinde overcreditering tegen te gaan en om te voorkomen dat een Overeenkomst wordt aangegaan met personen die hun (financiële)verplichtingen niet zijn nagekomen;
- g) het nakomen van wettelijke verplichtingen.

15.2 De persoonsgegevens worden door Ben in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt. De persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor het realiseren van de hiervoor genoemde doeleinden. Nadere informatie over de verwerking van persoonsgegevens door Ben wordt gegeven in het 'Privacy Statement' van Ben (zie [www.ben.nl](http://www.ben.nl)). Het Privacy Statement is ook kosteloos op te vragen bij de klantenservice van Ben.

15.3 Ben zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

15.4 De door Ben verzamelde persoonsgegevens zullen niet verder worden verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen. De gegevens zullen in elk geval verder worden verwerkt:

- a) in het kader van specifieke nota's, tenzij met de Klant een door Ben aangeboden wijze van afscherming is overeengekomen;
- b) voor marketingactiviteiten van producten die verwant zijn aan de producten van Ben, tenzij de Klant tegen deze vorm van verwerking verzet heeft aangetekend;
- c) voor de vermelding in telefoongidsen of bij abonnee-informatiediensten. Hierbij zullen naam, adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer beschikbaar worden gesteld, tenzij de Klant verzet heeft aangetekend tegen een dergelijke vermelding;
- d) voor het aanleggen van een verwerking van persoonsgegevens van klanten van wie de Dienst wegens niet tijdige betaling buiten werking is gesteld dan wel die Ben ernstig hebben gedupeerd of hebben geprobeerd te duperen. De persoonsgegevens die in dit kader worden verwerkt zijn mede bestemd om te worden verstrekt aan andere aanbieders van (mobiele) telecommunicatiediensten.

### 16. Aansprakelijkheid klant

16.1 De Klant is aansprakelijk voor alle schade die Ben lijdt als gevolg van een handelen of nalaten in strijd met de bepalingen van de Overeenkomst.

16.2 De Klant zal Ben vrijwaren tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op Ben zouden kunnen verhalen. Dit voor zover deze aanspraak gegrond is op het gebruik dat door de Klant van zijn/haar Aansluiting is gemaakt, voor wat betreft de inhoud van door hem/haar over de Aansluiting verzonden informatie.

### 17. Aansprakelijkheid Ben

17.1 Ben is niet aansprakelijk voor directe, indirecte of gevolgschade die is ontstaan door het niet of niet goed functioneren van het Netwerk of door tekortkomingen bij de uitvoering van de Dienst en aanvullende diensten, met uitzondering van de onderstaande gevallen.

17.2 Als de Klant schade lijdt als gevolg van het niet goed functioneren van het Netwerk of door tekortkomingen bij de uitvoering van de Dienst en aanvullende diensten zal Ben slechts aansprakelijk kunnen zijn in geval van directe schade die het gevolg is van:

- a) dood of lichamelijk letsel tot een maximumbedrag van € 900.000,- per gebeurtenis;
- b) een handelen in strijd met artikel 374, 374 (a) en 375 van het Wetboek van Strafrecht tot een maximumbedrag van € 900.000,- per gebeurtenis;

c) het door Ben niet of onjuist verstrekken, het onzorgvuldig beheren of verwerken van gegevens betreffende Klanten dan wel fouten in administratieve verrichtingen samenhangend met die gegevens tot een maximum van € 2.250,- per benadeelde en tot een maximumbedrag van € 900.000,- per gebeurtenis. 17.3 Wanneer - als gevolg van een gebeurtenis als bedoeld in dit artikel - meer dan één vordering ontstaat en de gezamenlijke vorderingen de in artikel 17.2 per gebeurtenis gestelde maxima te boven gaan, is Ben slechts verplicht de vorderingen naar evenredigheid van de omvang daarvan te voldoen.

17.4 Ben is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade aan zaken van de Klant, aan derden of aan zaken van derden die ontstaat bij werkzaamheden ter uitvoering van de Overeenkomst. De Klant vrijwaart Ben voor alle eventuele aanspraken van derden wegens deze schade. Als deze schade het gevolg is van opzet of grove schuld van niet-leidinggevende ondergeschikten in dienst van Ben, is de vergoedingsplicht van Ben terzake van deze schade beperkt tot herstel en vervangingskosten tot een maximumbedrag van € 225.000,-. Als ten gevolge van een dergelijke oorzaak schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel ontstaat, is het bepaalde in artikel 17.2 onder a) en onder artikel 17.3 van overeenkomstige toepassing.

17.5 De Klant dient Ben zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 4 weken na de ontdekking van het ontstaan van de schade) schriftelijk van de schade in kennis te stellen. Schade die niet binnen de termijn ter kennis van Ben is gebracht, zal niet worden vergoed. Deze termijn geldt niet voor een consument (een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf) als de consument aannemelijk kan maken dat een tijdige schriftelijke reactie in redelijkheid niet van hem kon worden verwacht.

17.6 De in dit artikel 17 genoemde uitsluitingen en beperkingen gelden niet als de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Ben.

#### 18. Klachten en geschillen

18.1 Geschillen tussen de Klant die een natuurlijk persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en Ben over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst met betrekking tot door Ben te leveren of geleverde diensten, kunnen zowel door deze Klant als door Ben worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag.

18.2 Een geschil wordt door de Geschillencommissie alleen in behandeling genomen, als deze Klant zijn/haar klacht eerst schriftelijk aan Ben heeft voorgelegd. Ben zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal aan deze Klant binnen die termijn schriftelijk kenbaar worden gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem/haar wordt meegedeeld.

18.3 Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van Ben, dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het tweede lid had moeten worden gereageerd, kan deze Klant het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.

18.4 Wanneer deze Klant een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is Ben aan deze keuze gebonden. Als Ben dit wil doen, moet hij deze Klant schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij/zij daarmee akkoord gaat. Ben dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

18.5 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 zijn een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

#### 19. Toepasselijk recht

19.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Ben

Correspondentieadres:

Postbus 13016, 2501 EA Den Haag

Telefoon: 0900 - 0401405 (€ 0,35 per gesprek)

Internet: [www.ben.nl](http://www.ben.nl)

Geldig vanaf juli 2008