

Om er voor te zorgen dat je precies weet wat je van mij mag verwachten en ik weet wat ik van jou mag verwachten, staan hieronder mijn Algemene Voorwaarden van Ben op een rij. Deze zijn van toepassing op alle producten en mobiele diensten die je bij mij, "Ben", afneemt. Ben is een handelsnaam van Odido Netherlands B.V. Ik ben gevestigd aan de Waldorpstraat 60 te Den Haag, postcode: 2521 CC mijn KvK nr is 33265679.

Algemeen

Overeenkomst

- Als je bij mij een abonnement, dienst of product bestelt en:
 - Ik bevestig dit schriftelijk aan je en/of via e-mail; of
 - Ik lever je diensten en/of producten die je bij mij hebt besteld, dan is er een overeenkomst tussen jou en mij.
- Op alle overeenkomsten die je met Ben sluit, gelden deze Algemene Voorwaarden. Ook het tarievenoverzicht, waarop de prijzen van mijn diensten staan, is onderdeel van je overeenkomst met mij. Het tarievenoverzicht kun je vinden op www.ben.nl/tarievenoverzicht. Ook kunnen er aanvullende- en/of actievoorwaarden gelden, die kun je vinden op www.ben.nl/algemene-voorwaarden.
- 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.
- Tenzij je een eSIM hebt, ontvang je van mij een simkaart waarmee je gebruik kunt maken van mijn netwerk. Deze simkaart blijft mijn eigendom. Je mag de simkaart alleen gebruiken in combinatie met een CE-gecertificeerd apparaat. Je mag geen wijzigingen op de simkaart aanbrengen of deze gebruiken in combinatie met een simbox
- Je bent er verantwoordelijk voor dat de gegevens die je bij het afsluiten van de overeenkomst aan mij hebt verstrekt, kloppen. Als je verhuist of een ander e-mailadres krijgt, zal je dat op tijd aan mij moeten doorgeven zodat ik de juiste gegevens heb om per post of e-mail contact met je op te nemen.

Rekening en betaling

- Je gaat ermee akkoord dat ik de factuur (dit is de rekening) voor de geleverde en/of te leveren (aanvullende) diensten en producten die je bij mij afneemt elke maand digitaal aan jou aanbiedt in Ik Ben (dat is je persoonlijke online omgeving). Je factuur is gebaseerd op het toepasselijke tarievenoverzicht, de vaste maandelijkse kosten van je abonnement en de eventueel door jou gemaakte gebruikskosten en aanvullende diensten.
- Het factuurbedrag zal binnen ongeveer 9 dagen na factuurdatum van het door jou opgegeven rekeningnummer worden afgeschreven door mij.
- Ik kan mijn diensten alleen aanbieden als je op tijd je facturen betaalt. Bij niet tijdige betaling behoud ik mij al mijn wettelijke rechten voor. Zo kan ik bijvoorbeeld de levering van mijn diensten opschorten en buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen. Daarbij zal ik mij houden aan de wettelijke rente en de limieten van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Ook kan ik eenmalig de heraansluitkosten zoals opgenomen in het tarievenoverzicht in rekening brengen na administratieve afsluiting en mijn vordering op jou overdragen aan een incassobureau. Als je verbruikskosten in de lopende maand hoog oplopen en ik redenen heb om te twijfelen of je je facturen kunt betalen, kan ik een blokkade zetten op het maken van nog meer kosten en/of voor bepaalde diensten een zekerheidstelling zoals vooruitbetaling van je vragen.
- Als je diensten van andere bedrijven afneemt door bijvoorbeeld applicaties ("apps") te downloaden of gebruik te maken van sms-diensten, mag ik de eventuele kosten die je hierbij maakt namens dat bedrijf bij jou incasseren (van jouw rekening afschrijven). Deze kosten vind je terug op je factuur onder 'sms/overige aankopen bij derde partijen'.
- Heb je vragen over een factuur? Neem dan zo snel mogelijk contact met mij op. In elk geval binnen zes maanden na de factuurdatum. De gebruiksgegevens waarmee een factuur wordt opgesteld, bewaar ik namelijk niet langer dan zes maanden.
- Ik mag ieder jaar in januari mijn tarieven aanpassen als gevolg van inflatie. Dit gebeurt op basis van de jaarmutatatie CPI (Consumenten-prijsindexcijfer) van het CBS in de maand juni van het jaar ervoor. Ik voer geen inflatiecorrectie door als er drie maanden of minder van je overeenkomst voorbij zijn.
- 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 mij dan direct. Ik blokkeer 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

- Ik hoop natuurlijk dat het niet zal gebeuren, maar als een netwerkstoring 12 uur of langer duurt, dan kun je een beroep doen op de (wettelijke) compensatieregeling. Als er een storing is, vind je meer informatie op mijn website <https://www.ben.nl/service/netwerk-dekking>, daar kun je ook lezen of de compensatieregeling voor jou geldt.

Aansprakelijkheid

14. Om mijn diensten betaalbaar te houden en te zorgen dat mijn bedrijf kan blijven bestaan, is het noodzakelijk voor mij om mijn aansprakelijkheid te beperken. Daarom ben ik alleen aansprakelijk voor schade als ik toerekenbaar ben tekortgeschoten. In geen geval zal de aansprakelijkheid van mij tegenover jou hoger zijn dan EUR 500 per gebeurtenis. Zijn er als gevolg van de gebeurtenis meerdere Ben klanten die schade hebben geleden, dan Ben ik voor al deze benadeelde 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 mij melden. Ik ben 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 mijn leidinggevend personeel.

Gebruik en beveiliging van de diensten

15. Ik doe mijn best om diensten goed te laten werken. Mijn netwerk werkt door verspreiding van signalen. De signalen worden soms verstoord door invloeden van buitenaf. Ik kan daarom niet beloven dat mijn netwerk altijd beschikbaar is. Ook kan het gebeuren dat je tijdelijk geen of slecht bereik hebt door onderhoud of een storing. Ik doe dan natuurlijk mijn best om dit zo snel mogelijk op te lossen.
16. Als je belt naar het alarmnummer 112, wordt er, als je toestel dit ondersteunt, automatisch informatie over je locatie doorgestuurd naar de noodhulpdienst.
17. Ik ga zorgvuldig om met je persoonsgegevens en houd mij aan de wet. Lees er meer over op mijn website www.ben.nl/privacy in het Privacy Statement.
18. Ik bescherm mijn diensten en netwerken zo goed mogelijk. Ik volg de wet, internationale veiligheidsregels en pas continuïteits- en veiligheidsmanagement toe. Persoonsgegevens worden beveiligd zoals in mijn Privacy Statement staat beschreven. Bij beveiligingsproblemen neem ik actie, bijvoorbeeld door softwarebeveiligingsupdates uit te voeren op apparaten die ik beheer in mijn netwerk. Op www.ben.nl/veiligheid leg ik uit hoe jij zelf veilig kunt internetten.
19. Ik kan, bijvoorbeeld wanneer misbruik wordt vermoed, de aan jou toegewezen of toegekende namen, adressen en (inlog) codes wijzigen en/of blokkeren. Zoals ik Ben klantnummers, gebruikersnamen, toegangscode, IP-adressen, homepages. Deze mag je alleen gebruiken als je een overeenkomst met mij hebt.

Gedragcodes

20. Ik heb mij aangesloten bij verschillende gedragscodes. Zo ben ik aangesloten bij;
- de Code voor Telemarketing 2024
 - de Gedragscode Transparantie Mobiel Datagebruik;
 - de Gedragscode voor Betaalde SMS- en Mobiel Internet Diensten; en
 - de Gedragscode Transparantie Internetsnelheden.
- Je kunt deze gedragscodes vinden op www.ben.nl/over-ben
21. Je hebt op basis van de wet recht op een goed werkend product. Daarnaast kan je twee jaar vanaf de aankoopdatum aanspraak maken op garantie in combinatie met je afleverfactuur of een ander bewijs van aankoop of betaling. Op reparaties zijn de Ben Reparatievoorwaarden van toepassing. Deze vind je op www.ben.nl. De producent van het product (bijvoorbeeld de fabrikant van je smartphone) geeft jouw product (beveiligings)updates. De producent zorgt ook voor meldingen wanneer deze updates geïnstalleerd moeten worden en uitleg bij de update. Je bent zelf verantwoordelijk voor installatie van de updates. Ik ben niet verantwoordelijk wanneer het product of de dienst niet of gebrekkig functioneert, omdat de updates niet zijn geïnstalleerd.

Toepassingen 06- en 097-nummers

22. 06-nummers zijn bedoeld om mee gebeld te worden door anderen die het 06-nummer gebruiken om je te bereiken. Met sommige apparaten kan een 06-nummer niet gebruikt worden om mee te bellen of bereikt te worden, omdat dat door het apparaat niet ondersteund wordt. Dan is het gebruik van een 097-nummer verplicht. Met een 097-nummer is het wel mogelijk om te videobellen met bijvoorbeeld WhatsApp of FaceTime, omdat die geen telefoonnummer nodig hebben om je bereikbaar te maken.

Overige

23. Ik mag je overeenkomst of delen daarvan wijzigen als ik dit nodig vind voor mijn bedrijfsvoering. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren omdat bepaalde abonnementsvormen niet meer passen bij de ontwikkelingen in de markt en techniek en/of teveel van mijn systemen vergen. Als de wijziging voor jou niet voordelig is zal ik je op tijd informeren en je de mogelijkheid geven om je overeenkomst of het deel van je overeenkomst dat wordt gewijzigd op te zeggen.
24. 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 mij op. Ik zoek 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 mij melden. Ik probeer om binnen 30 dagen na ontvangst van je klacht inhoudelijk te reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet lukt. Ik zal je dan laten weten wanneer je mijn reactie kunt verwachten. Pas als we er samen niet uitkomen, kun je als consument 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 als consument en als zakelijk klant naar de civiele rechter gaan. Dit kun je doen tot twaalf maanden na het ontstaan van jouw klacht bij mij.

Heb je als consument of als zakelijke Klant een klacht over de Toestelkredietovereenkomst en/of BKR registratie, dan kun je je via www.kifid.nl melden bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Dit kun je doen tot 12 maanden na het ontstaan van jouw klacht bij Odido of binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin Odido definitief haar standpunt over de klacht t.a.v. de Toestelkredietovereenkomst kenbaar heeft gemaakt.

Op mijn website vind je meer informatie en de antwoorden op veelgestelde vragen. Je kunt voor meer informatie natuurlijk ook bellen met mijn klantenservice via 0900-04 01 405 of kijk voor de andere contactmogelijkheden op www.ben.nl/contact.