

Algemene Voorwaarden Kruidvat Mobiel voor Prepaid mobiele telecommunicatiediensten onder de naam Kruidvat Mobiel (hierna: „Algemene Voorwaarden“) ingangsdatum: mei 2012.

#### WAT BETEKENT HET?

In deze Algemene Voorwaarden betekent: „Aansluiting“: de mogelijkheid gebruik te maken van de Dienst met mobiele apparatuur die daarvoor geschikt is. „ Aanvullende voorwaarden“: de voorwaarden voor een specifieke Dienst. Deze gelden in aanvulling op deze Algemene Voorwaarden.

„ Apparatuur“: elk apparaat inclusief de bijbehorende software of documentatie, dat wordt gebruikt door of vanwege de Contractant. Hieronder valt niet apparatuur en programmatuur die is geplaatst door Kruidvat Mobiel om de Dienst te kunnen leveren.

„Contractant“: een natuurlijk persoon of rechtspersoon met wie Kruidvat Mobiel een overeenkomst tot levering van de Dienst(en) is aangegaan.

„Dienst“: een door Kruidvat Mobiel geleverde mobiele telecommunicatiedienst zoals vastgelegd in de overeenkomst. Deze dienst betreft het directe transport van spraak en data van mobiele gebruikers van en naar aansluitpunten op het mobiele Netwerk of naar aansluitpunten op het vaste telefoonnet.

„ Netwerk“: de infrastructuur waarmee Kruidvat Mobiel mobiele telecommunicatie mogelijk maakt.

„Overeenkomst“: de Overeenkomst tussen Kruidvat Mobiel en de Contractant waarop deze

Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

„Opwaardeercode“: een aan Contractant verstrekte pincode of een eigen pincode met behulp waarvan Contractant gebruik kan maken van de dienst Mobiel Opwaarderen of Online Opwaarderen van Kruidvat Mobiel.

„Prepaid-tegoed“: het vooruitbetaalde bedrag tegen afwaardering waarmee Contractant gebruik kan maken van geboden diensten via een prepaid Aansluiting.

„SIM-kaart “: SIM staat voor Subscriber Identity Module. Een simkaart is een chipkaart die door plaatsing in de Apparatuur de Contractant de mogelijkheid biedt gebruik te maken van de Aansluiting.

„Kruidvat Mobiel“: de diensten die Kruidvat , gevestigd te Renswoude, aanbiedt onder de naam

„Kruidvat Mobiel“.

„Wederverkoper“: de rechtspersoon die heeft bemiddeld bij het tot stand komen van de

Overeenkomst.

## 1. ALGEMENE AFSPRAKEN

1.1 Deze Algemene Voorwaarden gelden voor alle Diensten waarop Kruidvat Mobiel ze van toepassing heeft verklaard. Voor een Dienst kunnen Aanvullende voorwaarden gelden. Deze voorwaarden staan in een bijlage bij de Overeenkomst, de handleiding of zijn elders vermeld. Als de Aanvullende voorwaarden in strijd zijn met de Algemene Voorwaarden, gaan de Aanvullende voorwaarden voor.

1.2 Als Kruidvat Mobiel akkoord gaat met het leveren van de extra Diensten die de Contractant wenst, zijn de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden ook van toepassing op deze extra Diensten.

1.3 Kruidvat Mobiel mag een beding van de overeenkomst waaronder de Algemene Voorwaarden, de Aanvullende voorwaarden en tarieven wijzigen. De wijzigingen gaan 4 weken na de bekendmaking in, of op een latere datum, die Kruidvat Mobiel op de bekendmaking vermeldt.

1.4 Als Contractant een voor hem nadelige wijziging niet accepteert, kan hij de Overeenkomst schriftelijk en telefonisch opzeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe voorwaarden ingaan. De opzegging dient Kruidvat Mobiel voor de ingangsdatum van de nieuwe voorwaarden te hebben bereikt.

1.5 Het bepaalde in het vorige lid geldt niet:

a indien de wijziging uitsluitend in het voordeel van de Contractant is;

b indien de wijziging in redelijkheid geen gevolgen heeft voor de (rechts)positie van de Contractant;

c indien de wijziging reeds bij het aangaan van de overeenkomst is overeengekomen, zoals een periodieke aanpassing van de tarieven op basis van niet door partijen te beïnvloeden factoren;

d indien de wijziging van overheidswege is voorgeschreven; of

e in andere gevallen waarin dit op grond van de geldende wet- en regelgeving niet is vereist.

## 2. BEGIN, DUUR EN EINDE VAN DE OVEREENKOMST

2.1 Er is sprake van een Overeenkomst op het moment dat de (toekomstige) Contractant voor het eerst gebruik maakt van de Aansluiting. De Contractant kan gebruikmaken van de Dienst zolang hij nog beschikt over een Prepaid-tegoed en zolang dit Prepaid-tegoed nog geldig is.

2.2 Kruidvat Mobiel kan de verplichtingen uit deze Overeenkomst op een derde doen overgaan indien de overgang plaatsvindt in verband met de overdracht van Kruidvat Mobiel.

2.3 Als de Contractant tijdens de duur van de Overeenkomst de Dienst uitbreidt met een Dienst, die betrekking heeft op hetzelfde mobiele nummer, is het mogelijk dat er afwijkende tarieven gaan gelden zodra de eerst gesloten Overeenkomst wordt opgezegd.

2.4 Noch gedurende de Overeenkomst noch bij beëindiging van de Overeenkomst heeft Contractant recht op restitutie van eventueel resterend Prepaid-tegoed of enige andere vorm van compensatie, tenzij expliciet anders is aangegeven. Indien Contractant de Overeenkomst beëindigt of omzet naar een ander abonnement of (prepaid) Aansluiting vervallen kortingen, resterende belminuten, MB's, (sms) berichten of andere tegoeden van (Aanvullende) Diensten.

2.5 Als de Contractant een Overeenkomst op afstand tot het verrichten van Diensten met Kruidvat Mobiel sluit of als de Contractant een koop op afstand met Kruidvat Mobiel sluit (bijvoorbeeld via de website van Kruidvat Mobiel), heeft Contractant het recht de Overeenkomst te ontbinden binnen 14 dagen na totstandkoming daarvan dan wel – in geval van koop op afstand – na ontvangst. De Contractant vergoedt de gebruikskosten die binnen deze periode gemaakt zijn. In geval van ontbinding moet de Apparatuur onbeschadigd, met alle toebehoren en in de indien redelijkerwijs mogelijk originele verpakking naar Kruidvat Mobiel worden teruggestuurd. De kosten voor het terugzenden en mogelijke beschadigingen aan de Apparatuur komen voor rekening van Contractant. Dit ontbindingsrecht geldt niet als de Contractant handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

2.6 De Contractant dient zijn Prepaid-tegoed opnieuw op te waarderen binnen een aaneengesloten periode van twaalf maanden na datum van de voorafgaande opwaardering. Indien Contractant het Prepaid-tegoed niet binnen deze twaalf maanden heeft opgewaardeerd, verliest het dan resterende Prepaid-tegoed zijn geldigheid en kan de Contractant (zoals ook uiteengezet in artikel 2.8) geen gebruik meer maken van de Aansluiting voor zover hij voor dit gebruik een vergoeding verschuldigd is.

2.7 Indien het Prepaid-tegoed van een Aansluiting op grond van het voorgaande lid, is bevroren, blijft de Aansluiting nog dertig dagen in dienst voor vormen van dienstverlening waarvoor de

Contractant geen vergoedingen is verschuldigd. Indien de Contractant het Prepaid-tegoed gedurende die periode van dertig dagen alsnog opwaardeert, kan hij weer volledig gebruikmaken van de Aansluiting en komt het bevroren Prepaid-tegoed weer beschikbaar. Indien de Contractant ook gedurende die periode niet opwaardeert, eindigt de Overeenkomst. Bij het einde van de Overeenkomst vervallen Prepaid-tegoed en telefoonnummer automatisch en heeft Contractant geen aanspraak op enige vorm van compensatie.

### 3. APPARATUUR EN DE SIMKAART

3.1 Kruidvat Mobiel kan voor de levering van Apparatuur een overeenkomst sluiten met de Contractant, eventueel door bemiddeling van een Wederverkoper. In dat geval is deze Overeenkomst van toepassing op de aankoop door Contractant van Apparatuur. De Apparatuur is het eigendom van Contractant vanaf het moment waarop de koopsom met eventueel bijkomende kosten is voldaan. Vanaf het moment van aflevering ligt de verantwoordelijkheid voor de Apparatuur bij Contractant en draagt hij zelf het risico voor verlies of beschadiging, tenzij dit te wijten is aan nalatigheid van Kruidvat Mobiel. Contractant dient bij (internet) gebruik te zorgen voor adequate beveiliging van zijn Apparatuur tegen ongeautoriseerd gebruik door derden. Indien de Apparatuur wordt geleverd door een andere partij dan Kruidvat Mobiel (zoals een Wederverkoper), maakt

deze levering geen deel uit van de verplichtingen van Kruidvat Mobiel in deze Overeenkomst. Kruidvat Mobiel is in dat geval niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die ontstaat door het niet of niet goed functioneren van Apparatuur of door tekortkomingen bij de levering hiervan.

3.2 Contractant mag de Apparatuur niet verkopen, overdragen, verhuren of anderszins vervreemden voordat hij de koopsom aan Kruidvat Mobiel heeft betaald.

3.3 Indien Kruidvat Mobiel Apparatuur levert aan Contractant:

- a kan Kruidvat Mobiel niet instaan voor de beschikbaarheid van bepaalde types Apparatuur;
- b behoudt Kruidvat Mobiel zich het recht voor om op elk moment de Apparatuur te wijzigen, uit te breiden of uit de handel te nemen;
- c garandeert Kruidvat Mobiel niet dat de Apparatuur op elk moment beschikbaar is;
- d kan Kruidvat Mobiel bij haar dienstverlening de hulp inschakelen van derden.

3.4 De SIM-kaart blijft eigendom van Kruidvat Mobiel. De Contractant moet zorgvuldig met de SIM-kaart omgaan en deze zo goed mogelijk beschermen tegen onbevoegd gebruik, beschadiging en diefstal.

3.5 In geval van diefstal of verlies van de SIM-kaart (en eventueel het bijbehorende toestel) brengt de Contractant Kruidvat Mobiel onmiddellijk op de hoogte. De Contractant kan geen aanspraak maken op restitutie van het Prepaid-tegoed door Kruidvat Mobiel.

3.6 Alle kosten die verband houden met het blokkeren, afsluiten en opnieuw aansluiten op het Netwerk, zijn voor rekening van de Contractant.

3.7 Als er sprake is van (mogelijk) misbruik van de SIM-kaart mag Kruidvat Mobiel de Aansluiting zonder voorafgaande waarschuwing afsluiten.

3.8 Een simlock mag alleen door Kruidvat Mobiel worden verwijderd.

#### 4. VERANDERINGEN AAN DE DIENST OF HET NETWERK

4.1 Kruidvat Mobiel kan de technische eigenschappen van de Dienst en/of van het Netwerk wijzigen. Kruidvat Mobiel zal de Dienst alleen (tijdelijk) beperken of stopzetten als daarvoor dringende redenen zijn.

4.2 Bij beëindiging, intrekking of wijziging van de vergunning die nodig is voor de aanleg, het beheer en de exploitatie van het Netwerk, als het om operationele, technische of bedrijfseconomische redenen noodzakelijk en/of wenselijk is, of als er met betrekking tot Kruidvat Mobiel een fusie, splitsing of overname plaatsvindt, mag Kruidvat Mobiel de (Aanvullende) Dienst beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.

4.3 Kruidvat Mobiel kan het Netwerk tijdelijk geheel of gedeeltelijk (laten) uitschakelen ten behoeve van het onderhoud of de instandhouding ervan. Een dergelijke onderbreking wordt tijdig

bekendgemaakt, tenzij de onderbreking zó kort of beperkt is, dat het niet redelijk is dat een algemene of bijzondere bekendmaking van Kruidvat Mobiel wordt gevraagd.

## 5. GEBRUIK VAN DE DIENST

5.1 De Contractant is verantwoordelijk voor het gebruik van zijn Aansluiting, ongeacht wie ervan gebruikmaakt en ongeacht of de gebruiker toestemming heeft van de Contractant. Alle gesprekskosten zijn, met inachtneming van artikel 6, voor rekening van de Contractant.

5.2 Bij mobiele telecommunicatiediensten kan de kwaliteit van de verbindingen variëren. De verschillen houden verband met onder meer de gebruikte mobiele apparatuur, de radiodekking van het Netwerk en atmosferische omstandigheden.

5.3 De Contractant mag de Dienst niet (laten) gebruiken voor het telefonisch lastigvallen van anderen.

5.4 Kruidvat Mobiel mag het verkeer naar en in bepaalde landen uitsluiten.

5.5 Kruidvat Mobiel kan de roaming in andere landen wijzigen. De Contractant kan gebruikmaken van het aangegeven mobiele netwerk. Daarbij gelden de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften van het desbetreffende land en/of netwerkaanbieders.

5.6 Het gebruik van de Dienst en/of een Aansluiting is slechts toegestaan voor normaal gebruik. "Normaal gebruik" wil zeggen mobiel bel en/of data verkeer geïnitieerd vanaf een mobiel toestel (of een ander mobiel apparaat waarmee bel en/of data verkeer geïnitieerd kan worden). Ieder ander gebruik van de Dienst en/of een Aansluiting, zoals door middel van een GSM-box of SIM-box of het gebruik van een automatisch oproepsysteem voor het initiëren van een gesprek, is niet toegestaan. Kruidvat Mobiel behoudt zich het recht voor om de Dienst en/of de Aansluitingen, welke worden gebruikt voor andere doeleinden dan normaal gebruik, af te sluiten, zonder voorafgaande waarschuwing. Tevens heeft Kruidvat Mobiel het recht om bij dataverkeer een datalimiet te stellen.

5.7 Kruidvat Mobiel betracht grote zorgvuldigheid bij het op- en afwaarderen van Prepaid- tegoed. Indien desondanks ten onrechte een op- of afwaardering is verricht of nagelaten, is Kruidvat Mobiel

gerechtigd dit te corrigeren. Het is onder andere mogelijk dat bij calamiteiten of storingen in het Netwerk het Prepaid-tegoed verbruikt wordt afgeschreven.

5.8 Kruidvat Mobiel kan niet garanderen dat het Netwerk altijd beschikbaar is, de kwaliteit van de verbindingen op elke plaats gelijk is of dat het verkeer over internet altijd goed wordt afgewikkeld. Oorzaken voor deze niet toerekenbare tekortkomingen houden verband met onder meer de gebruikte mobiele apparatuur, storingen in de internetverbinding, de radiodekking van het Netwerk of andere telecommunicatie)netwerken en atmosferische omstandigheden. Kruidvat Mobiel kan voorts geen minimumsnelheid voor dataverkeer garanderen. Als gevolg van de risico's die verbonden zijn aan het gebruik van internet kan Kruidvat Mobiel de vertrouwelijkheid van gegevens niet garanderen.

5.9 De Contractant dient het (mobiel) internet en (Aanvullende) Diensten zorgvuldig en verantwoordelijk te (laten) gebruiken. Hij is verplicht de (Aanvullende) Diensten volgens de toepasselijke (wettelijke) regels en de regels van Kruidvat Mobiel te (laten) gebruiken. Indien de (Aanvullende) Dienst betrekking heeft op internetdataverkeer dient deze conform de algemeen aanvaarde regels op het internet (netetiquette) gebruikt te worden. De Contractant mag andere contractanten of (internet)gebruikers niet hinderen en hij mag geen schade toebrengen aan het systeem. Contractant dient zich bij dataverkeer onder meer te onthouden van:

- a Overmatig dataverkeer dat het gebruik van de Dienst of van het internet verstoort;
- b Verspreiding of beschikbaarstelling van mailbommen, virussen of kettingbrieven;
- c Het aanbieden of verspreiden van materiaal of informatie waarmee inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden;
- d Verspreiding van informatie die in strijd is met de goede zeden of de openbare orde;
- e Spam;
- f Hacken: (poging tot) ongeautoriseerd toegang verschaffen tot computersystemen, data en software;
- g Denial of service attack: handelingen welke leiden tot onvolledige beschikbaarheid van het Netwerk waardoor de normale levering van Diensten beperkt wordt;
- h Open relay.

5.10 Als het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van de Aansluiting(en), moet Contractant de aanwijzingen van Kruidvat Mobiel volgen en eventuele kosten die Kruidvat Mobiel moet maken komen voor rekening van de Contractant. Als Kruidvat Mobiel dit noodzakelijk acht, kunnen de Aansluiting(en) buiten gebruik worden gesteld.

5.11 Contractant is verantwoordelijk voor de geschiktheid van de Apparatuur voor de door Contractant gewenste doeleinden.

5.12 Prepaid-tegoed mag maximaal €500 bedragen tenzij Kruidvat Mobiel expliciet anders bepaalt.

## 6. TARIEVEN

6.1 Vanaf de datum waarop de Aansluiting tot stand is gebracht, is de Contractant aan Kruidvat Mobiel vergoedingen verschuldigd. Die vergoedingen gelden volgens de tarieven die daarvoor zijn vastgesteld en bekendgemaakt. De bedragen worden verhoogd met BTW en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen zoals deze van tijd tot tijd gelden.

6.2 Om te bepalen welke bedragen de Contractant volgens artikel 6.1 aan Kruidvat Mobiel verschuldigd is, worden de gegevens van Kruidvat Mobiel gehanteerd, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens fout zijn.

6.3 Kruidvat Mobiel biedt de Contractant één of meer mogelijkheden om Prepaid-tegoed op te waarderen. Kruidvat Mobiel kan de bedragen vaststellen waarmee Prepaid-tegoed kan worden opgewaardeerd en kan de hoogte van deze bedragen wijzigen. Voor specifieke Diensten kan Kruidvat Mobiel separate vormen van Prepaid-tegoed hanteren. Kruidvat Mobiel is gerechtigd een wijze van opwaarderen te wijzigen of te beëindigen, met inachtneming van een termijn van aankondiging van tenminste vier weken.

## 7. AFSLUITING EN HERAANSLUITING

7.1 Kruidvat Mobiel mag de Aansluiting (tijdelijk) uitschakelen als de Contractant zijn verplichtingen tegenover Kruidvat Mobiel niet nakomt én wanneer die niet-nakoming zo ernstig is, dat dit het uitschakelen rechtvaardigt. De voorgaande artikelen gelden onverminderd.



7.2 Kruidvat Mobiel mag de Aansluiting zonder ingebrekestelling of mededeling afsluiten, als de situatie uit artikel 3.7 zich voordoet. Kruidvat Mobiel mag dit ook als de Contractant op een andere wijze de belangen van Kruidvat Mobiel op zo'n manier schade toebrengt, dat het niet redelijk is om van Kruidvat Mobiel te vragen de Aansluiting in dienst te houden.

## 8. TELEFOONNUMMERS

8.1 Kruidvat Mobiel mag het toegekende telefoonnummer wijzigen. Dit mag alleen als het noodzakelijk is voor het functioneren van de Dienst of het Netwerk, als gewijzigde wet- of regelgeving het vereist, of als een bevoegd (overheids)orgaan Kruidvat Mobiel daartoe verplicht.

8.2 Wordt het telefoonnummer van een (aankomend) Contractant naar het Netwerk geporteerd? Of wordt zijn telefoonnummer van het Netwerk naar een ander netwerk geporteerd? Dan heeft de (aankomend) Contractant geen aanspraak meer op het resterende Prepaid-tegoed.

8.3 Indien Contractant een telefoonnummer naar het Netwerk van Kruidvat Mobiel porteert, kan Kruidvat Mobiel daar kosten voor in rekening brengen.

## 9. GEBRUIK EN VERSTREKKING AAN DERDEN VAN PERSOONSgegevens

9.1 Kruidvat Mobiel heeft de verwerking van persoonsgegevens aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens. De (persoons)gegevens die Kruidvat Mobiel in het kader van de bedrijfsvoering voor zichzelf of voor groepsmaatschappijen verwerkt, worden gebruikt voor:

- a Het aanbieden en uitvoeren van de dienstverlening;
- b Het aangaan en nakomen van contractuele verplichtingen en het innen van (gebruik en abonnements)gelden, het opwaarderen van Prepaid-tegoed en het factureren van toegevoegde waarde diensten, alsmede het in handen stellen van derden van vorderingen;
- c Het bevorderen van een efficiënte inrichting van bedrijfsprocessen en kwaliteitscontrole;
- d Het doen van marktonderzoek en het benaderen van (potentiële) klanten door Kruidvat Mobiel en/of groepsmaatschappijen om producten en diensten van Kruidvat Mobiel, groepsmaatschappijen en/of andere organisaties onder de aandacht te brengen (ook na beëindiging van de Overeenkomst);

e Het (doen) uitvoeren van kredietwaardigheidstoetsingen in het kader van het acceptatiebeleid, het voorkomen en/of beperken van fraude en/of onregelmatigheden en het deelnemen aan (branche) waarschuwingssystemen;

f het voldoen aan wettelijke verplichtingen;

g het geven van voorlichting en het behandelen van vragen en verzoeken;

h De behandeling van klachten en het beslechten van geschillen;

i Het bewijs voor het aangaan en uitvoeren van een contractuele verplichting;

j Het verkopen van Apparatuur.

9.2 Gegevens zoals bedoeld in artikel 12.1 betreffen (i) de gegevens die Contractant aan Kruidvat Mobiel heeft verstrekt bij het afsluiten van de Overeenkomst en Aanvullende Diensten en (ii) gegevens die Kruidvat Mobiel registreert in verband met het leveren van de Dienst. Deze gegevens worden verwerkt gedurende de looptijd van de Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen en/ of zolang dit wettelijk is toegestaan.

9.3 Kruidvat Mobiel verstrekt in de volgende gevallen gegevens aan derden (groepsmaatschappijen worden niet aangemerkt als derden):

a als wettelijke voorschriften Kruidvat Mobiel hiertoe verplichten;

b op grond van gewichtige redenen, waaronder het telefonisch lastigvallen voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van de Contractant niet onevenredig schaadt;

c als de situatie zich voordoet die is genoemd in artikel 2.2;

9.4 De Contractant mag zijn persoonsgegevens inzien en corrigeren, bezwaar maken tegen verwerking ervan en zijn toestemming intrekken. Hiervoor kan de Contractant een briefkaart sturen naar Kruidvat Mobiel B.V. t.a.v. Postbus 34, 3927 ZL Renswoude onder vermelding van zijn mobiele telefoonnummer van Kruidvat Mobiel, zijn volledige naam en adresgegevens.

9.5 Bij klantcontact kan opname van gesprekken plaatsvinden.

## 10. KLACHTEN EN GESCHILLEN

10.1 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.

10.2.a. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst schriftelijk aan de ondernemer heeft voorgelegd.

10.2.b 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 hem wordt meegedeeld.

10.3 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.

10.4 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.

10.5 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.

## 11. TOEPASSELIJK RECHT

11.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

11.2 Voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op internationale telecommunicatie, geldt het Internationaal Telecommunicatieverdrag, met de daarbij behorende bijlagen en reglementen. Verder gelden voor Kruidvat Mobiel verdragen of besluiten van volkenrechtelijke organisaties, die betrekking hebben op het internationale telecommunicatieverkeer en die voor Nederland bindend zijn.

## 12. AANVULLENDE DIENSTEN

12.1 Indien Contractant gebruikmaakt van (sms-)diensten van Kruidvat Mobiel dan wel van een andere partij en daar geen prijs meer op stelt, dient Contractant zelf zorg te dragen voor beëindiging van die dienst.

## 13. KRUIDVAT MOBIEL KLACHTEN

13.1 Indien Contractant een klacht heeft met betrekking tot de Kruidvat Mobiel diensten, kan Contractant schriftelijk contact opnemen door een brief te sturen naar Kruidvat Mobiel klantenservice, Postbus 34, 3927 ZL Renswoude. Deze afdeling zal binnen een redelijke termijn inhoudelijk reageren.