

versie 18 augustus 2026

Goed dat je dit leest

In dit document met algemene voorwaarden voor consumenten, vind je alle afspraken die gelden voor jouw overeenkomst met hollandsnieuwe. Hierin staat wat je van ons mag verwachten én wat wij van jou verwachten. We hebben alles overzichtelijk onder duidelijke kopjes gezet, zodat je snel vindt wat je zoekt. Zo weet je precies waar je aan toe bent.

Eerst even dit

We zijn blij dat je klant bent bij ons. Wij bieden onze producten en diensten aan onder de handelsnaam hollandsnieuwe. Deze handelsnaam wordt gebruikt door Vodafone Libertel B.V. en Ziggo B.V. Als we in deze algemene voorwaarden spreken van we, wij of ons, dan hebben we het over:

- Vodafone Libertel B.V., gevestigd aan de Avenue Ceramique 300, 6221 KX, te Maastricht, KvK nr. 14052264
- Ziggo B.V., gevestigd aan de Boven Vredenburgpassage 128, 3511 WR, Utrecht, KvK nummer 37026706

In jouw overeenkomst staat met welke van deze partijen jij een overeenkomst sluit.

1. Toepasselijkheid

- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alles wat we aanbieden, alle overeenkomsten die wij met je sluiten, en op iedere levering en het gebruik van onze diensten en producten.
- 1.2. We houden ons aan de volgende gedragscodes, die je kunt vinden op hollandsnieuwe.nl/over-hollandsnieuwe:
 - (a) Gedragscode voor Betaalde sms- en Mobiel Internet Diensten
 - (b) Gedragscode Transparantie Internetsnelheden
 - (c) Gedragscode Transparantie Mobiele Dataverbruik
 - (d) Telecomkredietcode

Het algemene deel

Jij kan niet wachten om onze diensten of producten te gebruiken. Wij doen er alles aan om jou goed en zorgeloos verbonden te houden. In dit gedeelte staan de 'algemene' dingen die je moet weten. Wanneer kun je starten met internetten, tv-kijken of bellen? Hoe helpen we jou bij een storing? Je leest het allemaal hier.

2. De totstandkoming van de overeenkomst

- 2.1. Al onze aanbiedingen zijn vrijblijvend. Je zit pas ergens aan vast als we met jou een overeenkomst hebben gesloten. Als je bij ons producten of diensten bestelt is dit een aanvraag. Bij de aanvraag moet je een aantal gegevens invullen die wij nodig hebben voor de overeenkomst. Denk bijvoorbeeld aan je naam, adres, e-mailadres, geboortedatum en rekeningnummer. Je staat ervoor in dat je alle door ons gevraagde informatie volledig en naar waarheid hebt verstrekt.
- 2.2. Wij zijn niet verplicht om een aanvraag te accepteren. Ook kunnen wij extra voorwaarden stellen voor acceptatie. Als we redenen hebben om te twifelen of jij jouw facturen kunt betalen, kunnen we je vragen om zekerheid of om vooruit te betalen. Als we je aanvraag afwijzen of extra voorwaarden hebben, krijg je dit natuurlijk van ons te horen. Wil je weten waarom we jouw aanvraag hebben afgewezen, dan kun je contact met ons opnemen.
- 2.3. We hebben pas samen een overeenkomst als wij de aanvraag hebben geaccepteerd. Hiervan is sprake als we jou een bestelbevestiging hebben gestuurd. Als wij jouw aanvraag accepteren, doen we dat onder één (opschortende) voorwaarde. Er mogen geen problemen zijn om jou de dienst tegen redelijke kosten te leveren. Een voorbeeld van dit soort problemen is dat wij geen toegang krijgen tot netwerken of ruimtes van anderen.
- 2.4. Wij kunnen op verschillende manieren contact hebben met elkaar. Een van de mogelijkheden is via mijn hollandsnieuwe. We kunnen het gebruik van mijn hollandsnieuwe verplicht stellen voor bepaalde communicatie. Als we dat doen, krijg je dat natuurlijk op tijd van ons te horen.

Even laten bezinken? Neem je tijd.

3. Bedenktijd

- 3.1. Ben je niet in een winkel klant van ons geworden, maar bijvoorbeeld via de telefoon, aan de deur of online? Dan heb je herroepingsrecht. Dit betekent dat je binnen veertien kalenderdagen de overeenkomst kunt herroepen. In sommige gevallen mag dat niet. Dat geven we dan aan. Herroepen kan online, via de klantenservice, of via het modelformulier. Heb je online besteld? Dan kun je ook de herroepingsknop op hollandsnieuwe.nl/retouren gebruiken.
- 3.2. De herroepingstermijn eindigt veertien kalenderdagen na:
 - de datum waarop onze overeenkomst tot stand komt; als het gaat om een overeenkomst voor een dienst.
 - de dag waarop jij het (laatste) product hebt ontvangen; als het gaat om een overeenkomst voor de aankoop van een product. Of als het gaat om een overeenkomst voor een dienst plus de aankoop van een product.
- 3.3. Je moet de ontvangen producten binnen veertien kalenderdagen na herroeping aan ons terugsturen naar het adres dat op het retourformulier staat. Als je de producten al hebt gebruikt kunnen wij jou kosten in rekening brengen omdat ze dan minder waard zijn geworden. Dat doen we niet als je de producten alleen maar hebt gebruikt om de aard, de kenmerken en werking van de producten vast te stellen. Wij kunnen de kosten voor de retourzending bij jou in rekening brengen. Als je ontvangen producten niet terugstuurt, moet je hiervoor betalen.
- 3.4. Als wij, omdat jij dit gevraagd hebt aan ons, direct zijn gestart met het leveren van de diensten kunnen wij bij herroeping een evenredige vergoeding in rekening brengen.
- 3.5. Als we de producten hebben ontvangen, of een bewijs dat je ze hebt verstuurd, storten we binnen veertien dagen het bedrag terug dat jij te veel hebt betaald. Dat doen we op het rekeningnummer dat bij ons bekend is.

Wat mogen we van elkaar verwachten

4. Levering en gebruik van de diensten

- 4.1. Elke dienst heeft een ingangsdatum. Dat is de datum waarop de dienst start en wij hem zullen gaan leveren. Voor diensten waarvoor je een abonnement afsluit, is de ingangsdatum de datum die wij aan jou hebben bevestigd. Behalve als er voor de dienst activatie en installatie nodig is. In dat geval is de ingangsdatum de dag van installatie en activatie, maar in ieder geval veertien dagen nadat jij de benodigde producten hebt ontvangen. Wij doen ons best om op de afgesproken datum te leveren, maar levertermijnen zijn altijd indicatief.
- 4.2. Jij bent zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de producten en diensten die je bij ons koopt. Ook als iemand anders deze producten of diensten gebruikt. Het maakt niet uit of dit met jouw toestemming of zonder jouw toestemming gebeurt. Jij blijft verantwoordelijk. Je kunt via onze diensten toegang krijgen tot diensten van anderen waarvoor hun algemene voorwaarden en tarieven gelden. Als anderen kosten bij ons in rekening brengen als gevolg van jouw gebruik van zulke diensten, zullen we deze bij jou in rekening brengen en moet jij deze betalen.
- 4.3. Je hebt er recht op dat alles wat je bij ons koopt, goed werkt en zo is zoals we hebben afgesproken. Deze informatie vind je op hollandsnieuwe.nl/garantie. Op jouw beurt, moet jij je houden aan de handleidingen en instructies die je van ons krijgt, als je een dienst of product van ons installeert of gebruikt.
- 4.4. We leveren onze diensten onder de voorwaarde dat jij deze op een eerlijke manier gebruikt en je niet als een onredelijke gebruiker gedraagt. Dit noemen we 'fair use'. Fair use houdt onder andere in dat:
 - (a) je de diensten niet commercieel gebruikt.
 - (b) je de diensten alleen gebruikt waarvoor deze zijn bedoeld, en niet gebruikt op een manier die in strijd is met de wet.
 - (c) je geen overbelasting van ons netwerk of overlast voor andere gebruikers veroorzaakt.
 - (d) je geen excessief gebruik maakt van de dienst. Een voorbeeld hiervan is als je twee keer meer data verbruikt dan de 10% grootverbruikers.
 - (e) je respectvol omgaat met onze medewerkers, en je niet discriminerend, seksistisch, of agressief gedraagt.
- 4.5. Je kunt erop vertrouwen dat wij netjes omgaan met de gegevens die wij over jou hebben. Op hollandsnieuwe.nl/privacy lees je meer over hoe wij omgaan met privacy, de beveiliging van ons netwerk, medewerking voor opsporingsonderzoek en aftapopdrachten, en hoe wij omgaan met de verschillende wetten die op ons van toepassing zijn.

- 4.6. Wij zijn het netwerk dat werkt voor jou. Maar soms werkt iets ons tegen. Het kan gebeuren dat wij door overmacht geen of minder diensten kunnen leveren, of niet aan onze verplichtingen kunnen voldoen. In dat geval schieten wij niet tekort. Onder overmacht vallen in ieder geval storingen in de aan ons geleverde (programma) signalen, storingen in netwerken van anderen, elektriciteit die uitvalt en blikseminslag. Het is ook overmacht als we, door omstandigheden waar wij niets aan kunnen doen, jouw aansluiting niet op een kostenefficiënte manier kunnen regelen. Een voorbeeld hiervan is de situatie dat wij geen toegang krijgen tot de plek met kabels of randapparatuur die we nodig hebben. Als hiervan sprake is nemen we contact met je op en kunnen we allebei, als we er samen niet uit komen, de overeenkomst opzeggen.

Zo regelen we de betaling

5. Vergoeding en betaling

- 5.1. De vergoeding die jij moet betalen voor de diensten staat in de overeenkomst.
- 5.2. Onze facturen moeten binnen de termijn op de factuur worden betaald. We versturen jouw facturen normaal gesproken alleen naar het e-mailadres dat jij ons hebt gegeven. En we zetten ze op mijn hollandsnieuwe. Daar kun je jouw facturen tot twaalf maanden terug bekijken en downloaden.
- 5.3. Jouw abonnementsdiensten worden betaald via automatische incasso van de bankrekening die je ons hebt doorgegeven. Behalve als wij met jou iets anders hebben afgesproken. We laten je ten minste twee dagen van tevoren weten dat we gaan incasseren.

Gaat er iets mis? We staan voor je klaar

6. Netwerk en verstoringen

- 6.1. Wij doen ons best om jou ongestoord gebruik te laten maken van de diensten binnen het gebied dat gedekt wordt door ons netwerk, en om storingen zo snel mogelijk op te lossen. We kunnen er alleen niet voor instaan dat het netwerk altijd werkt. Er is altijd een kans op storingen. Als we voor jou een storing moeten oplossen die niet door ons is veroorzaakt of waarvoor wij niet verantwoordelijk zijn, dan kunnen we daarvoor kosten in rekening brengen. Deze kun je vinden op het tarievenoverzicht.
- 6.2. Bij een storing in ons netwerk geldt de compensatieregeling. Deze houdt in dat als een storing langer dan twaalf uur duurt, jij recht hebt op een vergoeding van 1/30e deel van jouw vaste maandelijkse abonnementsbedrag voor iedere vierentwintig uur die de storing duurt. Als je geen vaste maandelijkse vergoeding betaalt (zoals bij prepaid abonnementen) is de vergoeding minimaal €0,50 per 24 uur. De minimale vergoeding per storing is in alle gevallen €1,00. We vragen je om een verzoek voor vergoeding bij ons in te dienen binnen twaalf maanden nadat de storing plaatsvond.
- 6.3. Als het nodig is voor het onderhoud aan het netwerk, voor de bescherming van de integriteit en veiligheid van het netwerk of de aansluiting, of als wij de diensten moeten aanpassen, kunnen wij een dienst tijdelijk uitzetten of beperken. Je hebt dan geen recht op schadevergoeding. We laten jou dit vooraf weten, behalve als dit door spoed niet mogelijk is. In dat geval hoor je dit zo snel mogelijk daarna.
- 6.4. Wij kunnen van tijd tot tijd (software)updates doorvoeren aan onze diensten en de apparatuur die we hiervoor gebruiken. Dit doen wij bijvoorbeeld om onze diensten te verbeteren en verder te ontwikkelen. Ook kunnen we apparatuur en functionaliteiten vervangen door modernere alternatieven. Je gaat hiermee akkoord en accepteert dat updates ervoor kunnen zorgen dat diensten (tijdelijk) niet beschikbaar zijn.
- 6.5. Op hollandsnieuwe.nl/netneutraliteit geven we meer informatie over ons netwerk, de eigenschappen van de diensten en de maatregelen die we nemen om jou de diensten aan te kunnen bieden. Ook leggen we daarin uit hoe we omgaan met netneutraliteit. Als onze werkelijke prestaties voortdurend of regelmatig afwijken van wat we op deze website hebben opgenomen en er geen sprake is van overmacht, is dit een tekortkoming door ons.

Gezellig blijven of opzeggen

7. Looptijd overeenkomst en abonnement

- 7.1. Elke overeenkomst heeft een minimumduur. Deze vind je terug op de overeenkomst. Tenzij we iets anders met jou hebben afgesproken, kun je jouw overeenkomst tijdens de minimumduur niet beëindigen.
- 7.2. Na de minimumduur wordt jouw overeenkomst automatisch verlengd en omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Dit geldt niet als een van ons aangeeft niet te willen verlengen. Na de verlenging kun je op elk moment opzeggen. Dat moet je wel een maand van tevoren doen. Opzeggen kan via de klantenservice of mijn hollandsnieuwe.

8. Opschorting en beëindiging

- 8.1. Komt één van ons een verplichting niet of niet volledig na? Dan mag de ander gebruik maken van de mogelijkheden in de wet om de overeenkomst te beëindigen of de uitvoering ervan tijdelijk te stoppen (opschorten). Betaal jij niet op tijd? Dan sturen we je altijd eerst een aanmaning. Dat is een betalingsherinnering. Je krijgt dan de kans om de factuur alsnog te betalen, voordat wij verdere stappen nemen.
- 8.2. Als wij de diensten helemaal of gedeeltelijk stoppen (opschorten), kun je daar geen gebruik meer van maken totdat we je weer aansluiten. Sluiten wij je opnieuw aan? Dan mogen we daarvoor aansluitkosten rekenen. Deze staan in het tarievenoverzicht. Na een opschorting leveren wij de diensten pas weer nadat jij al jouw verplichtingen bent nagekomen of wij met elkaar een regeling hebben getroffen. Als de opschorting meer dan twee maanden duurt, zullen wij de overeenkomst beëindigen.
- 8.3. Wij mogen de overeenkomst ook beëindigen of opschorten in de volgende situaties:
 - (a) Als wij gegronde redenen hebben om te denken dat er sprake is van bedrog of fraude door of namens jou. Gegronde redenen zijn goede redenen die we kunnen uitleggen of bewijzen. We vertellen je dit eerst en geven je de kans om te reageren.
 - (b) Als dit nodig is om het netwerk, de dienst of jouw producten veilig te houden. We geven je, als dat mogelijk is, eerst de kans om de dreiging zelf weg te nemen.
 - (c) Als vergunningen, wettelijke regels of overeenkomsten op basis waarvan wij de dienst en/of het netwerk aanbieden zijn beëindigd of ingetrokken. Of als ze zo zijn veranderd dat we de dienst redelijkerwijs niet meer onder dezelfde voorwaarden kunnen aanbieden.
 - (d) Als jij, ook na een waarschuwing, de regels over 'fair use' (normaal en redelijk gebruik van de dienst, zoals beschreven in artikel 4.4) blijft overtreden.
- 8.4. Beëindigen wij jouw overeenkomst tijdens de minimumduur vanwege iets wat jij doet of juist niet doet? Dan moet jij een vergoeding aan ons betalen van de helft van de resterende termijnbedragen. Wij mogen dit bedrag direct bij je in rekening brengen.
- 8.5. Ga je verhuizen? Dan moet je het ons ten minste één maand van tevoren laten weten. We kunnen je vragen om dit te onderbouwen. Samen spreken we dan af op welke datum je de diensten op je nieuwe adres kunt gebruiken. Jouw overeenkomst loopt normaal gesproken gewoon door bij een verhuizing. Als wij op je nieuwe adres de diensten niet (helemaal) kunnen leveren, dan kunnen we afspreken dat je overeenkomst eerder stopt. Het kan zijn dat je dan voordelen die je onterecht hebt gekregen moet terugbetalen. Zoals kortingen of een welkomstcadeau.

Als het allemaal net even anders loopt

9. Aansprakelijkheid

- 9.1. We doen ons best om jou altijd zorgeloos verbonden te houden. Maar soms loopt het anders dan we willen. Als wij volgens de wet aansprakelijk zijn voor door jou geleden schade, zullen wij mogelijk niet jouw volledige schade vergoeden. Om onze diensten betaalbaar te houden en onze bedrijfscontinuïteit te waarborgen, beperken wij onze aansprakelijkheid tot maximaal twee keer het bedrag dat jij per jaar aan ons betaalt voor de diensten.
- 9.2. Wij zijn niet aansprakelijk voor immateriële schade of gevolgschade, zoals onder meer gederfde winst of schade van derden.
- 9.3. Is de schade veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van onze bedrijfsleiding? Dan gelden de beperkingen van de aansprakelijkheid niet. Ook gelden ze niet als de beperkingen van de aansprakelijkheid in strijd zijn met de wet.
- 9.4. Als jij volgens de overeenkomst een boete aan ons moet betalen, mogen wij ook onze werkelijke schade op jou verhalen voor zover die hoger is dan de betaalde boete.

- 9.5. Vind jij dat wij verantwoordelijk zijn voor schade? Dan moet je dat zo snel mogelijk aan ons laten weten. Dit moet uiterlijk binnen twaalf maanden nadat de schade is ontstaan. Meld je het later? Dan kunnen we ervoor kiezen om jouw claim niet meer in behandeling te nemen.

Er kunnen dingen veranderen

10. Wijzigingen

- 10.1. Tijdens de looptijd van jouw overeenkomst kunnen wij de volgende wijzigingen aanbrengen:
- (a) Wij mogen onze tarieven jaarlijks in oktober indexeren tot een percentage dat gelijkstaat aan de CBS Consumentenprijsindex van het voorafgaande kalenderjaar. Daarin wordt bekendgemaakt met welk percentage prijzen stijgen of dalen.
 - (b) Naast de hiervoor bedoelde indexatie, hebben wij het recht om we onze tarieven te verhogen. Deze aanvullende verhoging zal per kalenderjaar in totaal maximaal 4% van je vaste maandelijkse kosten bedragen, of €2,75 EUR per maand, als dit bedrag hoger is. Wij hebben dit recht op een aanvullende verhoging als (i) we te maken krijgen met kostenverhogingen die onze diensten raken en de indexatie overstijgen, (ii) heffingen die wij aan de overheid moeten betalen toenemen en/of (iii) we onze diensten uitbreiden of verbeteren.
 - (c) Wij mogen ook andere bedingen in onze overeenkomst (waaronder deze algemene voorwaarden, eventueel toepasselijke bijzondere voorwaarden, en de inhoud van onze diensten) wijzigen. Dit doen we alleen als we daarvoor een goede reden hebben.
- Wij passen tariefverhogingen als bedoeld onder (a) en (b) niet toe, zonder jouw goedkeuring, als jouw overeenkomst, of verlenging daarvan, drie of minder maanden geleden is ingegaan.
- 10.2. Wij informeren je over wijzigingen in jouw overeenkomst. Voor wijzigingen waarvoor een opzegrecht geldt doen we dat minimaal één maand voordat ze ingaan en informeren we je hoe en tot wanneer je kunt opzeggen. Je hebt daarvoor minimaal een maand, voordat je gebonden bent aan de wijziging.
- 10.3. Als wij jouw overeenkomst wijzigen, heb je in principe het recht om de overeenkomst kosteloos op te zeggen. In sommige gevallen heb je geen opzegrecht. Dat geldt in ieder geval in de volgende gevallen:
- (a) De wijziging is aantoonbaar in jouw voordeel.
 - (b) De wijziging betreft indexatie op basis van artikel 10.1(a).
 - (c) De wijziging ziet op een neutraal beding in de overeenkomst.
 - (d) De wijziging is nodig om te voldoen aan een wetswijziging of een maatregel van de overheid.
 - (e) We doen de wijziging op jouw verzoek of met jouw voorafgaande instemming.

11. Combinatievoordelen

- 11.1. Als op jouw Nederlandse woonadres of KvK-nummer abonnementen van Ziggo en/of hollandsnieuwe worden gecombineerd, kun je voordelen krijgen. Op onze website staan de abonnementen, combinaties en voordelen waar het om gaat. Deze abonnementen, combinaties en voordelen zijn nog geen onderdeel van je overeenkomst totdat je er aanspraak op kunt maken.
- 11.2. Je hebt alleen recht op de voordelen die gelden op het moment dat de combinatie ontstaat. Stap je over op een ander abonnement of eindigt een van de abonnementen in de combinatie, dan kun je je voordelen verliezen. Je ontvangt je voordelen binnen vier weken nadat alle abonnementen in jouw combinatie zijn ingegaan, zoals bepaald in de voorwaarden voor die abonnementen. Je ontvangt bericht als de voordelen zijn geactiveerd.

Het kan voorkomen dat we het niet eens zijn

12. Klachten en geschillen

- 12.1. Heb je een klacht? Dan moet je dit zo snel mogelijk aan ons laten weten. We doen ons best om snel te reageren. Gaat je klacht over iets dat langer dan twaalf maanden geleden gebeurde? Dan kunnen we ervoor kiezen om de klacht niet in behandeling te nemen.
- 12.2. Komen we er samen niet uit? Dan kun je jouw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten (degeschillencommissie.nl) of aan de civiele rechter.
- 12.3. Wij mogen jouw klacht zelf ook aan de Geschillencommissie Telecommunicatie voorleggen. Jij moet dan binnen vijf weken laten weten of je akkoord gaat met de behandeling en de voorwaarden van de Geschillencommissie Telecommunicatie.

Van alles en nog wat

13. Diversen

- 13.1. Op onze overeenkomst en eventuele geschillen tussen ons geldt Nederlands recht (met uitzondering van het Weens Koopverdrag).
- 13.2. Wij kunnen onze vorderingen op jou overdragen (cederen) aan een andere partij. Ook kunnen we onze verplichtingen uit de overeenkomst overdragen aan een derde. Jij werkt hieraan bij voorbaat mee. Als wij onze verplichtingen uit de overeenkomst overdragen aan een derde, dan heb je het recht de overeenkomst te ontbinden. Dit is niet zo als de overdracht plaatsvindt in verband met de overdracht van (een deel van) onze onderneming aan een derde, of als wij vooraf aangeven aansprakelijk te blijven voor de nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst door de derde.

Aanvullende voorwaarden internet en TV

14. Levering en installatie van de aansluiting en de apparatuur

- 14.1. Om de dienst te kunnen gebruiken is een werkende aansluiting nodig. Dit is het punt waar ons signaal jouw huis binnenkomt en waar ons netwerk ophoudt. Wij zijn verantwoordelijk voor een werkende aansluiting en voor het netwerk en de bekabeling tot aan de aansluiting. Vanaf de aansluiting begint jouw eigen netwerk. Voor je eigen netwerk ben jij zelf verantwoordelijk.
- 14.2. Voor onze werkzaamheden zal jij kosteloos alle redelijkerwijs benodigde medewerking verlenen. In ieder geval zorg je ervoor dat de monteur op het afgesproken tijdstip vrij en veilig toegang heeft tot het adres en de plek waar de aansluiting zit of moet komen en dat de monteur gebruik kan maken van elektriciteit. Is toestemming of medewerking van iemand anders nodig om voor jou de aansluiting te verzorgen? Dan moet jij dat regelen.

15. Gebruik van de aansluiting en de apparatuur

- 15.1. Tenzij we anders met jou hebben afgesproken, blijft de apparatuur die aan jou wordt geleverd van ons en krijg je die in bruikleen. Je mag de apparatuur en de dienst niet met (beperkte) rechten bezwaren, vervreemden, verhuren, of aan anderen ter beschikking stellen.
- 15.2. Je moet op een zorgvuldige wijze omgaan met de apparatuur en daaraan geen schade toebrengen, ook nadat de overeenkomst is geëindigd. Ontstaat er door jou schade aan de apparatuur, of werkt de aansluiting daardoor niet meer goed? Dan moet je in ieder geval de restwaarde van de apparatuur vergoeden, plus eventuele herstellkosten voor de aansluiting. Wat de restwaarde is, staat in het tarievenoverzicht.
- 15.3. Heb je hulp nodig bij een installatie of storing? Dan kun je een afspraak maken met een monteur. Wij bevestigen de afspraak en laten je vooraf weten wat de voorwaarden en kosten zijn. Wij mogen in ieder geval kosten in rekening brengen in de volgende gevallen:
 - (a) de monteur door jouw schuld zijn werk niet goed kan doen (bijvoorbeeld omdat er niemand thuis is als de monteur komt).
 - (b) jij de afspraak te laat afzegt.
 - (c) als het probleem zich bevindt in jouw netwerk (dus na het aansluitpunt).
- 15.4. Als de overeenkomst eindigt, moet je de apparatuur die je in bruikleen hebt aan ons terugsturen als we daarom vragen. Stuur je de apparatuur niet terug? Dan moet je de restwaarde betalen. Wat de restwaarde is, staat in het tarievenoverzicht.

16. TV

- 16.1. Onze TV dienst houdt in dat wij toegang bieden tot een selectie van content van andere partijen. Wij zijn niet verantwoordelijk voor deze content. We kunnen de selectie aanpassen, bijvoorbeeld als zenders ophouden te bestaan, we de uitzendrechten niet meer hebben, of omdat onze klanten er weinig gebruik van maken. Of omdat we nieuwe zenders willen toevoegen. Voor het gebruik van deze dienst kunnen extra voorwaarden gelden. Bijvoorbeeld over een maximum aantal streams of apparaten. Je moet je aan deze nadere eisen houden. In ieder geval mag je content die je via de TV dienst ontvangt, niet aan derden (laten) doorgeven of jezelf op oneigenlijke manier toegang geven tot de content. Ook mag je de content niet verder verspreiden of openbaar maken als je daarvoor niet de benodigde licentie hebt. Dit is in strijd met jouw fair use verplichting (zie artikel 4.4).

Aanvullende voorwaarden voor je mobiele abonnement

17. Nummer en nummerbehoud

- 17.1. Als je telefonie afneemt krijg je van ons een telefoonnummer, tenzij je aangeeft dat je het telefoonnummer dat je in gebruik hebt wil behouden. Wij zullen aan je verzoek tot nummerbehoud meewerken als dit technisch mogelijk is.
- 17.2. Voor nummerbehoud hebben wij bepaalde informatie en een machtiging van je nodig. Daarna zeggen wij namens jou het abonnement met de andere aanbieder op. Krijgen wij van een andere aanbieder een verzoek om jouw nummer over te nemen? Dan werken wij ook hieraan mee volgens de wettelijke regels.
- 17.3. Wij kunnen jouw nummer wijzigen op jouw verzoek. Ook kan het zijn dat we dit moeten doen om technische redenen of als dat van overheidswege wordt vereist. We proberen je dan minstens drie maanden vooraf te informeren over de nummerwijziging voordat wij die doorvoeren. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een nummerwijziging.
- 17.4. Op jouw verzoek kunnen we jouw nummerweergave kosteloos per oproep voor andere gebruikers blokkeren. Ook kunnen we op jouw verzoek de mogelijkheid blokkeren om premium sms-diensten af te nemen. Jij kunt dit verzoek doen via mijn hollandsnieuwe of via payinfo.nl.
- 17.5. Tenzij we anders met jou afspreken mag je jouw 06 nummer alleen voor mobiele telefoons gebruiken.
- 17.6. Het alarmnummer 112 is altijd gratis bereikbaar zolang jij nog met jouw telefoon kunt bellen. Als jij 112 belt, wordt er automatisch informatie over jouw locatie, telefoonnummer en NAW-gegevens doorgestuurd naar de noodhulpdienst. Door technische beperkingen zijn kan de bereikbaarheid van noodhulpdiensten (tijdelijk) beperkt zijn, bijvoorbeeld omdat het besturingssysteem op jouw telefoon het versturen van informatie naar noodhulpdiensten niet (meer) ondersteunt. Of omdat je (tijdelijk) geen bereik hebt.
- 17.7. Tegoed dat je koopt is persoonsgebonden. Het tegoed vervalt automatisch bij het einde van jouw overeenkomst en je kunt tegoed niet terug laten storten, behalve als jij met nummerbehoud bent overgestapt naar een andere aanbieder en je het verzoek om terug te storten binnen drie maanden na de datum van de overstap hebt gedaan.

18. Netwerkmanagement en roaming

- 18.1. We doen ons best om ervoor te zorgen dat het netwerk voldoende capaciteit beschikbaar heeft. Helaas is het altijd mogelijk dat het toch druk op een bepaalde plek in het netwerk is en congestie optreedt of dat het netwerk overbelast wordt. We hebben de vrijheid om de dienst aan te passen of tijdelijke maatregelen te nemen om dit te voorkomen. We zullen hierbij ons best doen om dan steeds functioneel gelijkwaardige alternatieven te bieden.
- 18.2. Je kunt mobiele telefonie ook buiten Nederland gebruiken. Dit noemen we roaming. Bij het gebruik van roaming kan de kwaliteit van de dienstverlening in een ander land verschillen van de kwaliteit van onze dienstverlening in Nederland. Dit kan komen door verschillende factoren zoals snelheid, vertraging in dataoverdracht en de beschikbaarheid van roaming- of andere diensten tijdens roaming. Ook kan de kwaliteit verschillen als gevolg van de beschikbaarheid van bepaalde technologieën (zoals 3G, 4G of 5G), dekking of variatie als gevolg van externe factoren zoals topografie.
- 18.3. Bij gebruik van een netwerk in grensgebied of een niet-terrestrisch netwerk (bijvoorbeeld een satelliet netwerk) kunnen er hogere kosten gelden. Je krijgt hiervan een melding op het moment dat je verbinding maakt. Voor roaming en het bellen naar buitenlandse informatie- en servicenummers vanuit het buitenland kunnen hogere kosten berekend worden. Deze kosten zijn opgenomen op hollandsnieuwe.nl/tarieven-buitenland. Je kunt deze hogere kosten voorkomen door de roaming functie op de telefoon uit te schakelen.
- 18.4. Nederlandse bundels voor bellen, sms'en en data zijn ook geldig in de meeste landen in Europa. Meer informatie hierover staat op hollandsnieuwe.nl/tarieven-buitenland. Wel gelden hiervoor regels om onredelijk gebruik van abonnementen in het buitenland te voorkomen. Een van die regels is dat je in Nederland woont, of een duurzame band met Nederland hebt. We kunnen jou vragen om dit te bewijzen.
- 18.5. Ook mag je geen onredelijk gebruik maken van roaming. Hiervan is in ieder geval sprake als je gedurende een periode van vier maanden meer tijd in het buitenland doorbrengt dan in Nederland én meer verbruik laat zien in het buitenland dan in Nederland. Verbruik van minuten, sms en data wordt voortdurend gemeten over de vier meest recente maanden. Zien we onredelijk verbruik? Dan vragen we je om je (roaming)gedrag aan te passen. Lukt dat niet, dan mogen we maatregelen nemen, zoals het rekenen van een toeslag.

Aanvullende voorwaarden voor je toestelling

Dit zijn de algemene voorwaarden van Vodafone Financial Services B.V. gevestigd aan de Boven Vredenburgpassage 128, 3511WR Utrecht en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 66273404 (hierna: 'wij' of 'ons'). Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (hierna: de 'AFM') en staan geregistreerd onder nummer 12044332.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de toestelling (het goederenkrediet), die met tussenkomst van Vodafone Libertel B.V., aan jou, als consument, wordt aangeboden. Vodafone Libertel B.V. handelt onder de naam hollandsnieuwe (hierna: 'hollandsnieuwe').

1. De toestelling

- 1.1. Wij verstrekken een aflopend goederenkrediet voor de aankoop van een eindapparaat*, zoals een mobiele telefoon (hierna: 'hardware'). Dit goederenkrediet noemen wij een 'toestelling'. Je kunt een toestelling krijgen als je een abonnement hebt voor mobiele telecommunicatiediensten van hollandsnieuwe (hierna: 'hollandsnieuwe abonnement').
- 1.2. De hoogte van de toestelling is gelijk aan de prijs van de hardware. Dit bedrag vind je op de toestellingsovereenkomst.
- 1.3. De toestelling wordt volledig gebruikt om de hardware te betalen. Wij betalen dit rechtstreeks aan de hardwareverkoper. Je ontvangt dus geen geld op je bankrekening.
- 1.4. De toestelling moet je volledig aan ons terugbetalen. Dit heet de aflossing. In artikel 4 en 5 van deze algemene voorwaarden leggen wij hier meer over uit.

* een eindapparaat is een apparaat dat kan worden verbonden met een elektronisch communicatienetwerk conform Besluit Eindapparaten.

2. De aanvraag en acceptatie

- 2.1. Als je een toestelling aanvraagt, beoordelen wij je aanvraag. Wij doen dit om te bepalen of de toestelling verantwoord is voor jou.
- 2.2. Tijdens de aanvraag van de toestelling verklaar je dat je echtgenoot of geregistreerd partner (als je die hebt) toestemming heeft gegeven voor het sluiten van de toestellingsovereenkomst.
- 2.3. Wij gebruiken voor de beoordeling van de aanvraag de informatie die je aan ons verstrekt. Het is daarom belangrijk dat je juiste en volledige informatie geeft. Daarnaast gebruiken wij informatie van interne en externe bronnen, zoals het Bureau Krediet Registratie (BKR).
- 2.4. Nadat wij alle benodigde informatie hebben ontvangen en geraadpleegd, beslissen wij of wij je aanvraag accepteren. Als wij je geen toestelling geven, informeren wij je over de reden. Als wij je een toestelling geven, ontvang je van ons een toestellingsovereenkomst.
- 2.5. Je hebt verklaard dat je echtgenoot of geregistreerd partner (als je die hebt) toestemming heeft gegeven voor het sluiten van de toestellingsovereenkomst.
- 2.6. Als het bedrag van je toestelling hoger is dan 250 euro, zijn wij verplicht de toestelling te registreren bij het BKR. Hier hoeft je niets voor te doen.

3. Herroepingsrecht

Als je de overeenkomst niet in een winkel sluit, maar bijvoorbeeld telefonisch, via een verkoper aan huis of online, dan geldt het herroepingsrecht. Dit houdt in dat je binnen veertien kalenderdagen de overeenkomst kunt herroepen. In sommige gevallen heb je geen recht op herroeping. Dat geven we dan aan. Herroepen kan online, via de klantenservice van hollandsnieuwe ([hollandsnieuwe.nl/contact](https://www.hollandsnieuwe.nl/contact)) of via het modelformulier.

4. De aflossing

- 4.1. Je bent verplicht de toestelling volledig terug te betalen. Het terugbetalen doe je per maand. Het bedrag dat je iedere maand terugbetaalt, noemen wij de maandtermijn. De maandtermijn en het aantal maanden dat je moet terugbetalen staat op je toestellingsovereenkomst. De eerste en laatste maandtermijn kunnen afwijken van de overige maandtermijnen. Dit hangt af van het moment waarop je de toestellingsovereenkomst afsluit.
- 4.2. De terugbetaling verloopt via de facturatie en automatische incasso van je hollandsnieuwe abonnement, tenzij wij dit niet met jou hebben afgesproken. Je maandtermijn wordt automatisch afgeschreven van je bankrekening. De terugbetaling wordt uitgevoerd door hollandsnieuwe of een door hollandsnieuwe aangewezen derde partij.
- 4.3. Als de maandtermijn niet van je bankrekening kan worden afgeschreven (bij voorbeeld door onvoldoende saldo), proberen wij het nog een keer. Daarna sturen wij je een verzoek om handmatig

de maandtermijn over te maken binnen de gegeven termijn. Betalingsachterstanden van twee maanden of meer moeten wij verplicht melden bij het BKR. Dit kan nadelige consequenties hebben voor je kredietwaardigheid, zoals moeilijkheden bij het krijgen van leningen in de toekomst. Ook kunnen wij je verplichten om het openstaande bedrag in één keer aan ons terug te betalen. Het is dus belangrijk dat je je facturen altijd op tijd betaalt.

- 4.4. Wij brengen geen rente of andere kosten in rekening voor de toestelling. Dit betekent dat al je maandtermijnen samen even hoog zijn als de prijs van je gekozen hardware, wanneer je deze in één keer zou betalen. Het jaarlijks kostenpercentage (de "JKP") voor deze toestelling is dus altijd 0%.

5. In één keer aflossen

- 5.1. Je kunt de toestelling op ieder moment volledig en in één keer terugbetalen. Dit brengt geen extra kosten met zich mee. Het is niet mogelijk om een deel van de toestelling tussentijds af te lossen.
- 5.2. Er kan zich een uitzonderlijke situatie voordoen waarin het openstaande bedrag van de toestelling vervroegd opeisbaar wordt. Dat betekent dat wij je kunnen verplichten om in één keer het openstaande bedrag van de toestelling aan ons terug te betalen. Dit kunnen wij alleen maar doen als:
- (a) je twee maanden of langer niet hebt (terug)betaald, ook niet nadat wij je hierom hebben gevraagd.
 - (b) je naar het buitenland verhuist of al in het buitenland woont.
 - (c) je failliet wordt verklaard.
 - (d) je in de schuldsanering zit.
 - (e) je komt te overlijden.
 - (f) je bewust onjuiste of onvolledige informatie hebt verstrekt en wij met de juiste informatie de toestellingsovereenkomst niet zouden hebben afgesloten.
 - (g) je hollandsnieuwe abonnement wordt beëindigd.
 - (h) je deze algemene voorwaarden niet naleeft.
 - (i) je op een sanctielijst wordt vermeld.

6. Looptijd en beëindiging van de toestellingsovereenkomst

- 6.1. De startdatum en looptijd van je toestelling staat op jouw toestellingsovereenkomst.
- 6.2. Als je alle termijnen volledig hebt betaald eindigt je toestellingsovereenkomst automatisch. Je ontvangt hierover geen apart bericht.
- 6.3. Ook als je de toestelling in één keer aflost, eindigt de toestellingsovereenkomst automatisch.
- 6.4. Je kunt zelf de toestellingsovereenkomst beëindigen door de toestelling in één keer af te lossen.
- 6.5. Als de toestelling eindigt, melden wij dit bij het BKR. Hier hoeft je niets voor te doen.

7. Wijzigingen in je persoonlijke situatie

Wijzigingen in jouw persoonlijke situatie (zoals wijziging van je woonadres, e-mailadres of bankrekeningnummer) moet je direct aan ons doorgeven. Dit geldt ook voor veranderingen in je financiële situatie die negatieve gevolgen kunnen hebben voor je betaalgedrag.

8. Klachten

- 8.1. Als je een klacht hebt over je toestelling, kun je dit laten weten via de klantenservice van hollandsnieuwe (hollandsnieuwe.nl/contact). Wij proberen binnen 10 werkdagen op je klacht te reageren.
- 8.2. Als wij er samen niet uitkomen, kun je je klacht over de toestelling schriftelijk voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: 'Kifid') (kifid.nl): Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Let op, je kunt pas met je klacht naar Kifid nadat voordat je je klacht aan ons kenbaar hebt gemaakt.
- 8.3. Je hebt ook altijd de mogelijkheid om je klacht voor te leggen aan de rechter.

9. Privacy statement

Hoe wij omgaan met persoonsgegevens staat in ons Privacy Statement. Kijk hiervoor op hollandsnieuwe.nl/privacy. Je kunt dit Privacy Statement ook kosteloos bij ons opvragen via de klantenservice van hollandsnieuwe (hollandsnieuwe.nl/contact).

10. Overdracht

- 10.1. Je kunt je toestelleningsovereenkomst niet overdragen aan iemand anders. Dit is onder andere omdat wij je persoonlijke situatie hebben beoordeeld om de toestellening te verstrekken.
- 10.2. Je verleent ons bij voorbaat toestemming en medewerking om onze verplichtingen uit de toestelleningsovereenkomst, dan wel de hele toestelleningsovereenkomst, over te dragen aan een derde partij. Je hebt in het geval van een dergelijke overdracht het recht de toestelleningsovereenkomst te allen tijde te beëindigen, tenzij de overdracht plaatsvindt in verband met de overdracht van (een deel van) onze onderneming of als wij aansprakelijk blijven jegens jou voor de nakoming van de verplichtingen uit de toestelleningsovereenkomst. Als je het recht hebt om de toestellening te beëindigen, laten we het je weten. Bij beëindiging moet je het openstaande bedrag in één keer aan ons betalen.
- 10.3. De vordering uit hoofde van de toestellening is vatbaar voor overdracht (cessie). Wij kunnen de vordering uit hoofde van de toestellening overdragen (cederen) aan een andere partij.

11. Slotbepaling

- 11.1. Op de toestellening is de Telecomkredietcode van toepassing.
- 11.2. Op deze toestelleningsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.