



Propositievoorwaarden

Mobiel

Augustus 2018, versie 1.0

Delta is de handelsnaam van DELTA Fiber Nederland B.V. en van enkele groepsmaatschappijen. DELTA Fiber Nederland B.V. is een besloten vennootschap met statutaire zetel in Middelburg en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 22051676. DELTA Fiber Nederland B.V. is de moedermaatschappij van DELTA Mobiel B.V. en DELTA Kabelcomfort Netten B.V.

Voor verdere informatie zie www.delta.nl.

Inhoud

HOOFDSTUK 1

ALGEMEEN

1.	Inleiding	3
2.	Voorwaarden voor Mobiel	3
3.	Looptijd en opzeggen	4
4.	Facturatie en tarieven	4
5.	Overstappen naar DELTA Mobiel	4
6.	Verstreckte of ter beschikking gestelde apparatuur	5
7.	Compensatie bij storingen	5
8.	Wijzigingen en redenen wanneer u ondanks de wijziging niet kosteloos kan opzeggen	5

HOOFDSTUK 2

PRODUCTVOORWAARDEN MOBIELE TELEFONIE

1.	Productopbouw Mobiele Telefoon	7
2.	Losse diensten	7
3.	Bel-, data- en SMS-bundels	7
3.1	Looptijd en opzeggen	7
3.2	Kosten van een bel-, data- en/of SMS-bundel	8
4.	Content diensten	8
5.	Simkaart	9
6.	Mobiel in het buitenland	9
7.	Nummertoekenning, overstappen	10
8.	Tarieven en gebruik	10
9.	Handelen van Delta bij telefonische overlast	10

HOOFDSTUK 1

ALGEMEEN

1. Inleiding

- a. Deze Propositievoorwaarden zijn van toepassing als u een abonnement (een overeenkomst voor het geregeld afleveren van diensten en/of producten) afsluit die betrekking heeft op onze propositie Mobiel. Deze Propositievoorwaarden zijn aanvullend op onze [Algemene Voorwaarden](#).
- b. De propositie Mobiel bestaat uit het product Mobiele Telefonie. Voor Mobiele Telefonie vindt u de Productvoorwaarden in hoofdstuk 2.
- c. De propositie Mobiel kunt u los of aanvullend op proposities voor onze producten Televisie, Internet of Vaste Telefonie afnemen. Als u al een lopend abonnement hebt voor een propositie van genoemde producten (of een combinatie daarvan), dan zijn deze Propositievoorwaarden naast de propositievoorwaarden voor dat lopende abonnement van toepassing. Alle specifieke zaken die betrekking hebben op uw abonnement voor één van onze andere proposities (denk aan looptijden, opzeggingsmogelijkheden, compensatie), worden dus in de propositievoorwaarden voor dat abonnement geregeld.
- d. Alle begrippen die beginnen met een hoofdletter, die wij in deze Propositievoorwaarden gebruiken, leggen wij zoveel mogelijk in deze Propositievoorwaarden uit. Het kan echter zijn dat een begrip met een hoofdletter in de Algemene Voorwaarden en/of de Productvoorwaarden wordt uitgelegd.
- e. In geval van strijdigheid tussen de Propositievoorwaarden, de Productvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden, prevaleren deze Propositievoorwaarden. Daarna zijn de Productvoorwaarden en tot slot de Algemene Voorwaarden van toepassing. Als Productvoorwaarden onderling tegenstrijdig zijn, prevaleren de Productvoorwaarden die een onderwerp het meest expliciet regelt.
- f. Het kan zijn dat op de propositie Mobiel ook aanvullend actievoorwaarden van toepassing zijn, afhankelijk van het moment van bestellen. Kijk voor alle relevante actievoorwaarden op onze [website](#).
- g. Actuele prijzen en specificaties van de Mobiele Telefonie diensten, zijn te vinden op onze [website](#).
- h. Het kan zijn dat u niet beschikt over internet. Alle informatie die wij beschikbaar maken op onze website, kunt u ook kosteloos verkrijgen via onze klantenservice. Zonder internet toegang kunt u ook geen gebruik maken van uw eigen [MijnDelta](#) die beschikbaar is voor de Propositie Mobiel. De functionaliteit van [MijnDelta](#) bieden wij u ook aan via onze klantenservice. De klantenservice van Delta is telefonisch bereikbaar op 0118 225575. Per post kunt u ons bereiken op het adres Postbus 185, 4330 AD Middelburg.

2. Voorwaarden voor Mobiel

- a. Wij leveren u voor deze propositie de connectiviteitsdienst. Wij bieden die dienst aan door gebruik te maken van het mobiele netwerk van een derde. Door invloeden van buitenaf kan het netwerk worden verstoord. Wij kunnen daarom niet instaan voor volledige beschikbaarheid van het netwerk.
- b. Om gebruik te maken van de propositie Mobiel heeft u een simkaart nodig. De simkaart wordt door ons aan u ter beschikking gesteld en is en blijft ons eigendom. De simkaart is strikt persoonlijk en u mag de simkaart niet aan anderen verstrekken zodat zij van de simkaart gebruik kunnen maken.
- c. Wij leveren de propositie Mobiel afzonderlijk of in combinatie met een toestel.

3. Looptijd en opzeggen

- a. Een abonnement op onze propositie Mobiel wordt altijd aangegaan voor een minimale looptijd van 1 maand en maximaal 24 maanden.
- b. Indien u niet opzegt, wordt de looptijd van het abonnement na initiële contractperiode omgezet in onbepaalde tijd en kunt u maandelijks opzeggen rekening houdend met een maand opzegtermijn.

4. Facturatie en tarieven

- a. De abonnementsprijs voor de propositie Mobiel is mogelijk inclusief de kosten van de afbetaling van een toestel (als u bij ons een toestel op afbetaling koopt). De abonnementsprijs, inclusief de eventuele afbetalingstermijnen, betaalt u maandelijks via de maandnota van Delta Mobiel.
- b. U vindt de nota in [MijnDelta](#) die beschikbaar is voor de Propositie Mobiel.
- c. Het kan zijn dat u een korting ontvangt omdat u ook een abonnement heeft op een andere propositie van ons met betrekking tot de producten Televisie, Internet of Vaste Telefonie (of een combinatie daarvan). Als dat abonnement eindigt, vervalt de korting en brengen wij u weer het volledige tarief in rekening dat hoort bij de propositie Mobiel zonder dat dit gecombineerd wordt met een ander abonnement van ons.

5. Overstappen naar DELTA Mobiel

- a. Bij een overstap naar Delta is het mogelijk uw huidige telefoonnummer te behouden. Hoe u overstapt, leest u in de Productvoorwaarden.
- b. Bij het overstappen is het belangrijk dat de einddatum van uw huidige abonnement voor mobiele telefonie aansluit op, of ligt vóór, de begindatum van uw nieuwe abonnement.

Hiermee voorkomt u dubbele kosten. De voorwaarden kunnen per product en/of per aanbieder verschillen. Het is mogelijk dat u uw huidige aanbieder een afkoopsom moet betalen, als u het abonnement vóór het einde van de contractdatum beëindigt. Informeer naar de voorwaarden bij uw huidige aanbieder.

6. Verstrekte of ter beschikking gestelde apparatuur

- a. In het kader van de propositie Mobiel maken wij het voor u mogelijk dat u een toestel van ons kan kopen.
- b. Wij garanderen bij een juist gebruik een goede werking van uw aankoop. Functioneert uw aankoop niet naar behoren, dan zullen wij deze in beginsel kosteloos repareren en/of vervangen. De goede werking wordt volgens het consumentenrecht gegarandeerd gedurende 2 jaar na de aankoopdatum of installatiedatum, indien deze later is. Dit laat uw wettelijke rechten onverlet.
- c. Als u dat wenst kunt u het toestel bij ons op afbetaling kopen maar dan moet u wel met ons een kredietovereenkomst aangaan. In de [Kredietvoorwaarden](#) staat vermeld wat onze rechten over en weer zijn. Als u die kredietovereenkomst met ons aangaat, zullen wij op de factuur het bedrag kenbaar maken dat u betaalt in het kader van deze afbetaling.
- d. Wij geven u in het kader van deze propositie geen apparatuur in bruikleen.

7. Compensatie bij storingen

- a. Wij bieden een compensatieregeling bij storingen die wettelijk geldt voor alle openbare elektronische communicatiediensten. Op onze [website](#) leest u hoe wij omgaan met compensatie bij storingen en ook die met betrekking tot de propositie Mobiel.
- b. De compensatieregeling geldt niet voor.
 - plaatselijke storingen in de vorm van ontbreken van dekking binnen een klein gebied of zwak signaal;
 - verstoringen van het signaal door apparatuur van derden.

8. Wijzigingen en redenen wanneer u ondanks een wijziging niet kosteloos kan opzeggen

- a. Wij mogen deze Propositievoorwaarden, onze Mobiele Telefoon diensten (waaronder ook de belbundel en andere losse diensten) en tarieven altijd eenzijdig veranderen. Bij verandering informeren wij u minimaal één maand vooraf, schriftelijk of digitaal.
- b. U heeft het recht uw abonnement op onze Mobiel propositie kosteloos gedurende de looptijd van uw abonnement op te zeggen, als de dienst door een wijziging wezenlijk afwijkt van wat we overeen zijn gekomen en de wijziging ook objectief gezien voor u nadelig uitpakt.

- c. Wij hebben het recht wat betreft de losse diensten die u zelf kunt toevoegen aan de propositie Mobiel, om die losse diensten te wijzigen of die losse diensten te beëindigen, zonder dat deze wijzigingen ertoe leiden dat u kosteloos uw abonnement kunt beëindigen. U kunt natuurlijk wel uw abonnement op uw losse dienst kosteloos beëindigen indien de losse dienst door een wijziging wezenlijk afwijkt van wat we overeen zijn gekomen en objectief gezien voor u nadelig uitpakt.
- d. Ter voorkoming van misverstanden: Wij spreken in ieder geval met u af dat onze voorwaarden, diensten en tarieven mogen veranderen indien de wet en regelgeving ons daartoe verplicht. Ook komen wij overeen dat wij onze tarieven mogen indexeren. Onze tarieven worden jaarlijks op 1 juni geïndexeerd volgens de CBS Consumentenprijsindex. Daarin wordt bekendgemaakt met welk percentage de prijzen stijgen. De indexering geldt alleen voor u als u op dat moment langer dan 3 maanden klant bent. Deze wijzigingen leiden dus er niet toe dat u kosteloos de overeenkomst kunt beëindigen. Als u evenwel een consument bent, dan heeft u wel het recht de overeenkomst kosteloos op te zeggen als u op het moment dat de indexatie plaats vindt nog niet langer dan drie maanden klant bent.
- e. Indien wij een losse dienst aanbieden, komen wij met u overeen dat wij het recht hebben om deze dienst, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand, te beëindigen of om die te wijzigen, zonder dat deze wijziging ertoe leidt dat u kosteloos uw abonnement kunt beëindigen.

HOOFDSTUK 2

PRODUCTVOORWAARDEN MOBIELE TELEFONIE

1. Productopbouw Mobiele Telefontie

- a. Het product Mobiele Telefontie kent verschillende pakketten. Alle pakketten hebben een beltegoed en/of databundel. Dit zijn losse diensten.
- b. Wij bieden de Mobiele Telefontie aan middels het mobiele netwerk van een derde. Door invloeden van buitenaf kan het netwerk worden verstoord. Wij kunnen daarom niet instaan voor volledige beschikbaarheid van het netwerk.

2. Losse diensten

2.1 Looptijd en opzeggen

- a. Delta biedt bij haar product Mobiele Telefontie losse diensten aan. Deze losse diensten zijn aanvullend op het product Mobiele Telefontie en kunnen niet los van het product Mobiele Telefontie worden afgenomen. Het is aan u ervoor te kiezen een losse dienst wel of niet af te nemen. Voor sommige diensten moet u betalen.
- b. Delta biedt onder andere de volgende losse diensten aan:
 - databundels;
 - belbundels;
 - SMS-bundels.

3. Bel-, data- en SMS-bundels

3.1 Looptijd en opzeggen

- a. Als u als nieuwe klant tegelijkertijd met uw abonnement op de propositie Mobiel een bel-, data- en/of SMS-bundel aanvraagt, dan starten beide abonnementen op de dag dat uw abonnement op de propositie Mobiel begint.
- b. Indien u gebruik maakt van een extra bel-, data- en/of SMS-bundel welke via [MijnDelta](#) of een andere verkoopkanaal wordt aangeschaft, dan zal deze direct ingaan.
- c. Een bundel blijft 30 dagen bruikbaar. Op de eerstvolgende factuur na een bestelling zal het abonnementsbedrag van de bel-, data- en/of SMS-bundel worden berekend.
- d. Bij wijziging van een bel-, data- en/of SMS-bundel gaat de wijziging van uw bestelling de eerstvolgende maand na uw bestelling in.
- e. Het abonnement van een bel-, data- en/of SMS-bundel is maandelijks opzegbaar. U kunt het abonnement opzeggen per eerstvolgende kalendermaand, via de klantenservice.

3.2 Kosten van een bel-, data- en/of SMS-databundel

- a. Met de belbundel zijn er geen gesprekskosten als u belt naar vaste nummers en mobiele nummers in Nederland. Uitzondering hierop is het bellen met betaalde servicenummers, internetnummers, voicemail en faxnummers (084/087 nummers), plaatsonafhankelijke nummers (085/ 088 nummers), 14XYZ nummers en semafoondiensten (066 nummers) waar wij wel kosten voor in rekening brengen. Belt u buiten de bundel dan treedt het normale tarief in werking voor zowel de gesprekskosten als de startkosten.
- b. Gebruik binnen de EU voor telefonie en SMS naar Nederlandse bestemmingen, en gebruik van mobiel internet, wordt op een zelfde wijze als in het voorgaande lid vermeld behandeld, mits de gebruiker niet langer dan 3 maanden in het buitenland verblijft.
- c. Alle overige gesprekskosten zoals bellen naar betaalde servicenummers, internetnummers en internationale gesprekken vallen buiten de belbundel.
- d. Voor de belbundel 'ongelimiteerd' geldt dat er onbeperkt gebeld kan worden naar alle vaste nummers en mobiele nummers in Nederland met dezelfde beperkingen zoals deze zijn omschreven in voorgaande leden a., b., c.,.
- e. Voor de belbundel 'onnet' geldt dat er onbeperkt gebeld kan worden naar alle vaste nummers en mobiele nummers van Delta .
- f. Kosten die buiten de bel-, data of SMS-bundel vallen worden berekend tegen de tarieven zoals weergegeven op onze [website](#).
- g. Met de databundel zijn er geen kosten als u binnen uw bundel blijft. Gebruikt u data buiten de bundel dan treedt het normale tarief in werking.
- h. Gebruik van data binnen de EU valt ook binnen de bundel zolang uw bundel nog niet volledig is verbruikt. Mits de gebruiker niet langer dan 3 maanden in het buitenland verblijft. Ook zit er een maximum aan van 5GB per maand.
- i. Aan het gebruik van uw abonnement buiten de EU zijn vaak afwijkende kosten verbonden. Wij adviseren u om voordat u gebruik maakt van uw abonnement buiten de EU op onze [website](#) te kijken wat de tarieven zijn.
- j. Wij hebben bepaalde systeem-checks ingebouwd waardoor u wordt gewaarschuwd dat er (hoge) kosten aan het verbruik zijn verbonden of dat u bepaalde kosten maakt die afwijken van uw standaard verbruik. Dit betekent echter niet dat u zelf niet goed na moet gaan of er aan een bepaald verbruik geen hoge kosten zijn verbonden en is ook geen garantie dat u nooit verrast wordt door een factuur met hoge verbruikskosten.

4. Content diensten

- a. Voor het gebruik van content diensten (veelal via bellen naar x9xx nummers of SMS naar verkorte nummers (om bijvoorbeeld aan een wedstrijd mee te doen, een spel te spelen, een goed doel te steunen of uw mening te geven) kunnen afwijkende tarieven door ons worden doorbelast. Dat doen wij namens de aanbieder van die content dienst en wij zijn zelf geen partij bij die content dienst. Raadpleeg dus altijd voordat u gebruik maakt van de content diensten wat de condities zijn en de kosten die de aanbieder hanteert.
- b. Als u gebruik heeft gemaakt van een content dienst en de aanbieder tegen de afspraak in (of omdat u zich daar niet bewust van was) geregeld via ons bij u een bedrag incasseert, kunt u besluiten om de aanbieder te blokkeren als dienstverlener.

Dit kunt u doen door op <https://www.payinfo.nl/> de aanbieder te blokkeren. Wij vergoeden u niet de bedragen die u naar uw mening niet aan de content aanbieder had hoeven te betalen. Wel zijn wij u graag behulpzaam om met u en de content aanbieder het probleem op te lossen.

5. Simkaart

- a. De simkaart heeft beveiligingscodes, zoals een Pin-code en een Puk-code. Deze codes dient u geheim te houden.
- b. De simkaart en de beveiligingscodes dient u zo goed mogelijk te beschermen tegen onbevoegd gebruik, diefstal, verlies of beschadiging.
- c. Indien de simkaart verloren is gegaan door verlies, diefstal en/of beschadiging, of als u denkt dat iemand onbevoegd gebruik maakt van uw simkaart, dient u dit onmiddellijk telefonisch aan de Klantenservice te melden. U kunt ons dan ook vragen om uw simkaart te blokkeren of u kunt dit zelf doen via uw online [MijnDelta](#) omgeving die beschikbaar is voor de Propositie Mobiel. Totdat de simkaart geblokkeerd is, komen alle kosten van het gebruik van uw aansluiting (bevoegd of onbevoegd) voor uw rekening.
- d. Op uw verzoek zullen wij de blokkering opheffen. Hier kunnen wij u kosten voor in rekening brengen. Ook voor het verstrekken van een nieuwe simkaart kunnen wij u kosten in rekening brengen.
- e. Ondanks het feit dat wij de simkaart leveren, zijn wij niet verantwoordelijk voor de werking van uw telefoontoestel, ongeacht of u het nu van ons heeft gekocht of niet. Hiervoor is de fabrikant van het toestel verantwoordelijk. Het kan bijvoorbeeld zijn dat een fabrikant software instellingen wijzigt, waardoor de simkaart niet meer werkt. Overigens staat dit los van de normale garantie die wij geven als u het toestel van ons gekocht heeft.
- f. Als het probleem in de simkaart ligt, stellen wij kosteloos een nieuwe simkaart ter beschikking.
- g. Wij mogen de simkaart omruilen of de instellingen van de simkaart of van een ander toegangsmiddel (op afstand) wijzigen. Dit doen wij bijvoorbeeld als de simkaart verouderd is of als de technische eigenschappen zijn gewijzigd.

6. Mobiel in het buitenland

- a. Voor het gebruik van uw simkaart in het buitenland wordt er samengewerkt met buitenlandse mobiele aanbieders. Ondanks dat we een optimale werking proberen te realiseren, heeft Delta zelf geen invloed op de dienstverlening van deze partijen.
- b. Gebruik van uw simkaart in het buitenland gaat gepaard met afwijkende kosten.
 - Binnen de EU zijn er beperkingen in bijvoorbeeld het aantal MB's of minuten dat u maximaal tegen het Nederlandse tarief kan afnemen binnen een bepaalde periode.
 - Gebruik van uw simkaart buiten de EU kan resulteren in aanzienlijke afwijkingen in kosten.
- c. Raadpleeg liefst voor uw vertrek de tarieven voor gebruik in het buitenland op onze [website](#).

7. Nummertoekening, overstappen

- a. Wij kunnen in het kader van de telefoniedienst een mobiel telefoonnummer beschikbaar stellen. Dat nummer kunt u in principe ook meenemen naar een eventuele nieuwe aanbieder nadat onze overeenkomst afloopt.
- b. Wij houden ons bij overstappen aan de (wettelijke en/of COIN-) verplichtingen zodat u uw nummer kan behouden nadat u voor ons hebt gekozen of nadat u besluit gebruik te maken van diensten van een andere telefonieaanbieder.
- c. Bij een overstap naar Delta is het mogelijk uw mobiele telefoonnummer te behouden. Om dit aan te vragen, voert u de gegevens van uw huidige aansluiting in bij uw aanvraag. Delta vraagt vervolgens de overstap aan bij uw huidige telefonieaanbieder. Zeg niet zelf uw telefonieabonnement bij uw huidige aanbieder op, omdat dan de overstap van uw telefoonnummer naar Delta niet meer uitgevoerd kan worden. De aanvraag voor overstap met behoud van uw telefoonnummer leidt bij uw huidige telefonieaanbieder automatisch tot opzegging van het mobiele telefonieabonnement (meestal per de datum van overzetting van het telefoonnummer), eventuele extra abonnementen dient u zelf op te zeggen.

8. Tarieven en gebruik

- a. Onze telefonie tarieven voor Mobiele Telefonie vind je op onze [website](#).
- b. Onverminderd het bepaalde in deze Productvoorwaarden, zijn voor de bepaling wat u moet betalen uiteindelijk onze gegevens met betrekking tot uw belgedrag en/of dataverbruik beslissend, tenzij u aantoont dat deze gegevens niet juist zijn. Wij nemen bij de vaststelling van de belgegevens en/of dataverbruik de zorgvuldigheid die daarbij mag worden verlangd in acht.
- c. U bent en blijft zelf verantwoordelijk voor alle kosten die met uw abonnement zijn gemaakt.

9. Handelen van Delta bij telefonische overlast

- a. Als iemand u telefonisch lastigvalt, kunt u dat bij ons melden. Valt u iemand anders telefonisch lastig? Dan kan die ander dat bij ons melden.
- b. U kunt zelf ook al overlast van een ander beperken, bijvoorbeeld om bepaalde nummers te blokkeren via uw mobiele telefoon.

