

# Algemene voorwaarden

Per 14 mei 2018

## Artikel 1 - definities

1. Voor elke overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, worden de volgende woorden en uitdrukkingen als volgt verklaard:
2. aansluiting: de mogelijkheid om met daarvoor geschikte apparatuur gebruik te maken van de dienst;
3. dienst: een door Lebara geleverde mobiele telecommunicatiedienst met betrekking tot het direct transport van spraak en data van mobiele gebruikers van en naar aansluitpunten op het mobiele netwerk of naar aansluitpunten op andere telefoonnetwerken;
4. netwerk: het netwerk voor draadloze telefonie, waarvan Lebara gebruikmaakt;
5. klant: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die met Lebara een overeenkomst tot het leveren van een mobiele telecommunicatiedienst is aangegaan;
6. aanvullende of bijzondere voorwaarden: voorwaarden voor een specifieke dienst die gelden in aanvulling op deze algemene voorwaarden;
7. Lebara: de besloten vennootschap Lebara Limited, Customer Service NL, The White Chapel Building, 10 Whitechapel High Street, London, England, E1 8DX

## Artikel 2 - toepassing algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarop ze van toepassing zijn verklaard. Voor een aanbieding of overeenkomst kunnen aanvullende of bijzondere voorwaarden gelden. Bij strijdigheid tussen de algemene voorwaarden en de aanvullende of bijzondere voorwaarden prevaleren de aanvullende of bijzondere voorwaarden.
2. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere (algemene) voorwaarden van een klant wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Indien enig beding in deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bedingen van deze algemene voorwaarden onverkort van toepassing blijven en zullen Lebara en de klant in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepalingen in acht worden genomen.
4. Indien de klant gebruik maakt van additionele diensten die Lebara aanbiedt, zijn de bepalingen van deze algemene voorwaarden van overeenkomstige toepassing op die additionele diensten, tenzij anders aangegeven in de omschrijving van de betreffende additionele dienst.
5. De algemene voorwaarden kunnen door Lebara worden gewijzigd. Lebara maakt deze wijzigingen in ieder geval via haar website bekend. De wijzigingen treden in werking veertien dagen na de bekendmaking of op een latere datum op de bekendmaking vermeld.
6. Indien de klant niet akkoord wenst te gaan met de wijzigingen in de algemene voorwaarden, is de klant gerechtigd de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden. Opzegging wordt alleen geaccepteerd indien deze is geschied voor de datum van inwerkingtreding van de gewijzigde algemene voorwaarden.

7. De klant kan via de website van Lebara de meest recente versie van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden opvragen.

## **Artikel 3 - overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de klant het telefoonnummer activeert, danwel op het moment dat de klant zijn eerste telefoongesprek voert via de aansluiting, danwel als hij de verpakking van de internationale telefoonkaart verbreekt, indien de overeenkomst (mede) betrekking heeft op een verpakte telefoonkaart, afhankelijk welke handeling als eerste plaatsvindt.
2. De klant kan gebruik maken van de dienst zolang hij nog beschikt over een tegoed en zolang dit beltegoed niet bevroren en nog geldig is.
3. Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op de klant over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van de klant of van een door de klant gebruikte hulppersoon zijn gebracht.
4. De klant kan zijn rechten en verplichtingen die voortvloeien uit hoofde van de overeenkomst en/of de additionele diensten niet overdragen aan derden zonder schriftelijke toestemming van Lebara.
5. Lebara is gerechtigd de rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst of gedeelte daarvan over te dragen aan een derde, die de verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst naar het oordeel van Lebara kan nakomen op het tijdstip van overdracht.
6. Het beltegoed op de sim-kaart is onbeperkt houdbaar, indien de klant na de initiële opwaardering minimaal één keer per 90 dagen opwaardeert, belt, sms't en/of data verbruikt. Indien de klant het beltegoed niet binnen 90 dagen opwaardeert, belt, sms't en/of data verbruikt wordt het bevroren, waardoor de klant alleen nog gebeld kan worden. Indien de klant binnen 30 dagen daarna het beltegoed niet opwaardeert, verliest het dan resterende beltegoed zijn geldigheid en kan de klant geen gebruik meer maken van de aansluiting. Het beltegoed en het telefoonnummer komen automatisch te vervallen, de simkaart is niet meer te gebruiken en de overeenkomst is dan beëindigd en de klant heeft geen aanspraak op enige vorm van compensatie.

## **Artikel 4 - kwaliteit diensten**

1. De mobiele telecommunicatiediensten werken middels verspreiding van radiosignalen, waardoor de kwaliteit van de verbindingen niet overal en altijd worden gewaarborgd. Dit houdt verband met onder andere de gebruikte mobiele apparatuur, de radiodekking van het netwerk en de atmosferische omstandigheden.
2. De klant kan bij de Lebara klantenservice en/of via de website van Lebara meer informatie verkrijgen over de gebruiksmogelijkheden, de kwaliteit en de beschikbaarheid daarvan.

## **Artikel 5 - tarieven en wijze van opwaarderen**

1. Tarieven
  1. De klant is Lebara vergoedingen verschuldigd volgens de daarvoor vastgestelde en bekendgemaakte tarieven vanaf de datum dat de aansluiting tot stand is gebracht.
  2. Voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen als bedoeld in het vorige lid, zijn de gegevens van Lebara beslissend, tenzij de klant aantoont dat deze gegevens niet juist zijn.
  3. Lebara is gerechtigd de tarieven voor de dienst te wijzigen. Lebara zal wijzigingen vooraf bekend maken via in ieder geval haar website. De klant kan de actuele prijslijst in ieder geval opvragen via de website van Lebara.

4. De klant staat in voor al het gebruik dat van zijn aansluiting wordt gemaakt, ook al gebeurt dit zonder zijn toestemming. Alle gemaakte gesprekskosten zijn voor zijn rekening.
  5. Een klant mag iedere niet geactiveerde Lebara opwaardeerkaart omruilen voor een andere Lebara opwaardeerkaart met dezelfde waarde. Om dit mogelijk te maken zal klant dienen te bellen met de Lebara klantenservice.
2. Wijze van opwaarderen
    1. Wanneer u zich bij MyLebara heeft geregistreerd en een Account heeft aangemaakt, kunt u daarvan gebruik maken om diensten van Lebara te betalen (MyLebara). Sommige van onze diensten zijn enkel beschikbaar indien er voldoende tegoed aanwezig is.

## **Artikel 6 - internationale telefoon-, (electronische) opwaardeer- en simkaarten**

1. De door Lebara aan de klant ter beschikking gestelde simkaart is en blijft eigendom van Lebara.
2. De Klant dient zorgvuldig met de internationale telefoon- en/of (electronische) opwaardeer- en/of simkaart om te gaan en deze zo goed mogelijk te beschermen tegen onbevoegd gebruik, beschadiging en diefstal. De klant is verantwoordelijk voor elk onrechtmatig gebruik, gebruik in strijd met de handleiding en/of redelijke instructies van Lebara, een daartoe bevoegde autoriteit of een andere telecommunicatieaanbieder.
3. In geval van diefstal, verlies of beschadiging van de simkaart dient de klant Lebara daarvan onverwijld in kennis te stellen. De klant blijft aansprakelijk voor de gesprekskosten en eventueel andere gebruiksafhankelijke vergoedingen tot aan het moment waarop blokkering plaatsvindt en kan geen aanspraak maken op restitutie van het beltegoed door Lebara.
4. Het is verboden de technische informatie die op de internationale telefoon- en/of (electronische) opwaardeer- en/of simkaart is opgenomen en/of de technische informatie, software en beveiligingen van de apparatuur waarmee de klant zich toegang tot het netwerk verschafte te kopiëren of op enige andere wijze te manipuleren.

## **Artikel 7 - onderhoud**

1. Lebara kan de technische eigenschappen van de dienst en/of het netwerk en/of de roaming in andere landen wijzigen. De klant kan gebruik maken van het aangegeven netwerk met inachtneming van de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften die in de desbetreffende landen gelden.
2. Lebara kan ten behoeve van onderhoud of instandhouding, het netwerk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen. Lebara zal een eventuele onderbreking van de dienst tijdig en van tevoren bekendmaken, tenzij het gaat om een korte of beperkte onderbreking waarbij een algemene of bijzondere bekendmaking van Lebara niet kan worden verlangd.
3. In geval van beëindiging, intrekking of wijziging van de door Lebara benodigde vergunningen terzake de dienst of het netwerk, of indien technische of bedrijfseconomische redenen daartoe noodzakelijk is Lebara gerechtigd de dienst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.
4. Eventuele storingen zullen zo spoedig mogelijk door Lebara worden onderzocht, waarbij Lebara zich zal inspannen om de storing zo spoedig mogelijk te verhelpen.
5. De kosten van storingsonderzoek en herstel komen voor rekening van Lebara. Deze kosten komen voor rekening van de klant indien uit het onderzoek blijkt, dat de storing zich bevindt in de apparatuur die de klant gebruikt, danwel het gevolg is van een handelen door de klant in strijd met hetgeen is overeengekomen.

## Artikel 8 - buitengebruikstelling

1. Lebara is gerechtigd de aansluiting tijdelijk buiten gebruik te stellen, indien de klant een verplichting uit hoofde van de overeenkomst of een additionele dienst niet nakomt, zich niet houdt aan de eisen die aan een redelijk gebruik kunnen worden gesteld of de klant anderszins dusdanig de belangen van Lebara schaadt, dat van Lebara in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de aansluiting in werking wordt gehouden.
2. De buitengebruikstelling vindt plaats zonder dat de klant aanspraak kan maken op enige vergoeding. De buitengebruikstelling eindigt, behoudens bijzondere omstandigheden, indien de klant binnen een door Lebara gestelde redelijke termijn zijn verplichtingen alsnog is nagekomen. Alle kosten die verband houden met de buitengebruikstelling en inwerkingstelling zijn voor rekening van de klant.
3. Indien Lebara vaststelt dat de klant binnen een periode van 14 dagen na daartoe door Lebara schriftelijk te zijn verzocht zijn verplichtingen niet alsnog is nagekomen, kan Lebara de overeenkomst beëindigen waarbij de mogelijke aanspraken van de klant jegens Lebara komen te vervallen.

## Artikel 9 - aansprakelijkheid Lebara

1. Lebara is niet aansprakelijk voor directe, indirecte of gevolgschade die is ontstaan door het niet of niet goed functioneren van het netwerk of door tekortkoming bij de uitvoering van de dienst en/of additionele diensten, behoudens de in de volgende leden genoemde gevallen.
2. Indien de klant schade lijdt als gevolg van het niet of niet goed functioneren van het netwerk, zal Lebara slechts aansprakelijk kunnen zijn in geval van directe schade die het gevolg is van:
  - dood of lichamelijk letsel, tot een maximum bedrag van € 100.000,-- per gebeurtenis en een maximum ad € 5.000,-- per benadeelde; een handelen in strijd met artikelen 374, 374bis en 375 van het Wetboek van Strafrecht, tot een maximum van € 100.000,-- per gebeurtenis en een maximum ad € 5.000,-- per benadeelde;
  - het door Lebara niet of onjuist verstrekken van gegevens of door het onzorgvuldig beheer of verwerken van gegevens van klanten, alsmede voor schade als gevolg van fouten in administratieve verrichtingen die samenhangen met die gegevens, tot een maximum van € 50.000,-- per gebeurtenis en een maximum ad € 3.000,-- per benadeelde.
3. Indien als gevolg van een gebeurtenis genoemd in lid 2 meer dan één vordering ontstaat en de gezamenlijke vorderingen de in datzelfde lid gestelde maxima overschrijden, is Lebara slechts verplicht de vorderingen naar evenredigheid te voldoen.
4. Lebara is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade aan zaken van de klant, aan derden of aan zaken van derden, die is ontstaan bij werkzaamheden die verband houden met het uitvoeren van de overeenkomst of additionele diensten. Indien door een oorzaak die het gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van Lebara schade aan zaken van de klant, aan derden of aan zaken van derden is ontstaan bij werkzaamheden die verband houden met het uitvoeren van de overeenkomst of additionele diensten, is de vergoedingsplicht van Lebara beperkt tot de herstel- en vervangingskosten, echter tot een maximumbedrag van € 50.000,-- per gebeurtenis en € 5.000,-- per benadeelde. Indien ten gevolge van een dergelijke oorzaak schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel ontstaat, is het bepaalde in lid 2 sub a van overeenkomstige toepassing.
5. Lebara is voorzover het internationaal telecommunicatieverkeer betreft alleen aansprakelijk volgens de bepalingen van het Internationale Telecommunicatieverdrag en de daarbij behorende bijlagen en reglementen. Verder is Lebara alleen aansprakelijk volgens de bepalingen van verdragen of besluiten van volkenrechtelijke organisaties, die betrekking hebben op internationale telecommunicatieverkeer en die voor Nederland bindend zijn.
6. De klant dient schade zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan daarvan schriftelijk aan Lebara te hebben gemeld. Schade die niet binnen die termijn is gemeld bij Lebara komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de klant aannemelijk maakt dat een tijdig schriftelijke reactie in redelijkheid niet van hem kon worden verwacht.

7. Lebara is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het gebruik door de klant van diensten van derden, evenmin voor schade die voortvloeit uit het onjuist adviseren door de Lebara klantenservice.

## **Artikel 10 - aansprakelijkheid klant**

1. De klant is aansprakelijk voor de schade die Lebara lijdt als gevolg van een handelen of nalaten van de klant in strijd met de algemene voorwaarden.
2. De klant vrijwaart Lebara tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op Lebara zouden kunnen verhalen, voorzover deze aanspraak gegrond is op het gebruik dat door de klant is gemaakt van zijn aansluiting, voor wat de inhoud van door hem over de aansluiting verzonden informatie betreft.

## **Artikel 11 - bescherming persoonsgegevens**

1. Lebara verzamelt en verwerkt persoonlijke gegevens in overeenstemming met de algemene verordening gegevensbescherming van de Europese Unie ( AVG of GDPR). Door middel van deze Algemene Voorwaarden informeren wij u over de verzameling van persoonsgegevens in verband met het gebruik van de diensten.
2. (a) Wij verzamelen uw persoonlijke gegevens om u onze producten en diensten te kunnen leveren. (b) Wij verzamelen en verwerken klantgegevens en andere soorten gegevens voor het opstellen-, het wijzigen- of het beëindigen van een overeenkomst met u; (c) Wij verzamelen en verwerken verkeersgegevens voor het tot stand brengen en onderhouden van mobiele diensten; (d) We zullen uw persoonlijke gegevens niet registreren in een gids of informatie service tenzij u daarom vraagt. Als u wilt dat uw persoonlijke gegevens in een gids worden opgenomen, neem dan contact op met Lebara Customer Service. (e) Wij kunnen uw e-mailadres, dat we hebben verkregen in verband met het leveren van telecommunicatiediensten, gebruiken voor het onder de aandachtbrengen van dezelfde of gelijksoortige goederen of diensten als die u van ons afneemt, op voorwaarde dat u geen bezwaar daartegen heeft gemaakt. Daarnaast verwerken wij uw e-mailadres en mobiele telefoonnummer om u per email of sms productinformatie en nieuwsbrieven te sturen, evenals het doen van telemarketing voor diensten van Lebara, op voorwaarde dat u daarvoor uw toestemming heeft verleend. Op uw verzoek en met uw toestemming zullen wij uw persoonlijke gegevens (naam, adres, e-mailadres en mobiel telefoonnummer) opslaan, gebruiken en delen zodat u via e-mail en / of sms reclame en productinformatie kan ontvangen van partners waarmee Lebara samenwerkt. Uw toestemming wordt vastgelegd en u kunt op elk gewenst moment de inhoud van deze kennisgeving de uw toestemming en opvragen en deze intrekken. f) In het geval dat persoonlijke informatie over kinderen moet worden verzameld, bijvoorbeeld in verband met specifieke Lebara-campagnes, zullen wij voorafgaand aan het aanbieden van producten en / of diensten de toestemming van de ouders worden aangevraagd.
3. Lees ook ons Privacybeleid waarin meer informatie staat over hoe we met uw gegevens omgaan en welke rechten u heeft. Het ontvangen van reclame e-mails kan worden geannuleerd door op de link aan het einde van de e-mail te klikken. Met betrekking tot adverteren via sms en de telefoon, deze kunt u stoppen via het sturen antwoorden met een sms vanaf uw Lebara-simkaart met het trefwoord STOP. Het delen van uw persoonlijke gegevens buiten de Europese Economische Ruimte doen wij alleen met uw voorafgaande toestemming

4. Onze Data Protection Officer (DPO) is uw belangrijkste contactpersoon voor alles wat persoonsgegevens aangaat. De contact gegevens van onze DPO kunt ook in ons Privacybeleid vinden.

## Artikel 12 - geschillenregeling

1. Geschillen tussen de klant en Lebara over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot de door Lebara te leveren of geleverde diensten, kunnen zowel door de klant als door Lebara worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
2. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de klant zijn klacht eerst schriftelijk aan Lebara heeft voorgelegd. Lebara zal binnen dertig dagen na ontvangst van de brief schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal Lebara de klant binnen die termijn schriftelijk kenbaar maken wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem wordt megedeeld.
3. Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van Lebara danwel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het tweede lid had moeten worden gereageerd, kan de klant het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.
4. Wanneer de klant een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is Lebara aan deze keuze gebonden. Indien Lebara dit wil doen, moet hij de klant schriftelijk vragen binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Lebara 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.
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.
6. Lebara bewaart alle correspondentie en overige stukken die betrekking hebben op een klacht, gedurende één jaar nadat de uitspraak naar aanleiding van die klacht in kracht van gewijsde is gegaan.

## Artikel 13 - toepasselijk recht

1. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Voor zover de overeenkomst betrekking heeft op internationale telecommunicatie zijn het Internationaal Telecommunicatieverdrag met de daarbij behorende bijlagen en reglementen en andere Nederlandbindende verdragen of besluiten van volkenrechtelijke organisaties die betrekking hebben op het internationale telecommunicatieverkeer op overeenkomstige wijze van toepassing.
3. Eventuele geschillen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam onverminderd het bepaalde in artikel 13.2

## Artikel 14 - data roaming

1. Informatie over roaming en de precieze voorwaarden en tarieven met betrekking tot roaming staan beschreven op [www.lebara.nl/roaming](http://www.lebara.nl/roaming) .

## Artikel 15 - mobiel internet

1. Het datategoed blijft geldig tot 30 dagen na activatie. Als er data buiten de bundel gebruikt wordt, geldt een buitenbundeltarief dat per product verschillend is. De tarieven zijn terug te vinden op de verschillende productpagina's van [www.lebara.nl](http://www.lebara.nl)

[Verklaring omtrent Netneutraliteit](#)