

Algemene Voorwaarden 50 Plus Mobiel B.V. versie 0308'21

1. Begrippen

- 1.1. "abonnement": de overeenkomst tussen jou en 50plus Mobiel B.V. voor de levering van mobiele telecommunicatiediensten in de vorm van een maandelijkse bundel met een tegoed aan belminuten, data en sms, waarbij een minimale looptijd overeengekomen is.
- 1.2. "50PM": 50plus Mobiel B.V., gevestigd aan de Frederiklaan 10A, 5616NH Eindhoven (post-adres: Postbus 6047, 5600HA Eindhoven), aldaar ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 80808301.

2. Introductie en toepasselijkheid

- 2.1. Hier lees je welke regels tussen jou en 50plus Mobiel B.V. van toepassing zijn als je een mobiele telecommunicatiedienst van ons afneemt. 50PM biedt uitsluitend diensten aan voor consumenten. De diensten zijn niet bedoeld voor commerciële, zakelijke of bedrijfsmatige doeleinden. Inkoop- of andere voorwaarden van jou of je bedrijf worden uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en abonnementen die 50PM aanbiedt in verband met de telecommunicatiediensten en aanvullende diensten, alsmede op alle overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden daarnaast van toepassing zijn verklaard.
- 2.3. Er kunnen, naast deze algemene voorwaarden ook aanvullende of bijzondere voorwaarden van toepassing zijn op aanbiedingen van, of overeenkomsten met 50PM. Bij strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en de aanvullende of bijzondere voorwaarden, heeft wat er in de aanvullende of bijzondere voorwaarden is opgenomen voorrang boven wat er in de algemene voorwaarden staat.
- 2.4. Indien elementen uit deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onveranderd van toepassing. In dat geval streven we ernaar in overleg nieuwe bepalingen af te spreken om de nietige, c.q. vernietigde, bepalingen te vervangen, die in lijn zijn met de nietige of vernietigde bepalingen.

3. De aanbieding en de totstandkoming van de overeenkomst, ontbindingsrecht

- 3.1. De tarieven van de diensten van 50PM en van onze abonnementen staan op onze website. De abonnementsstarieven, alsmede de buiten bundeltarieven, alsook de kosten voor roaming kunnen per beschreven dienst of abonnement verschillen. 50PM kan ook aansluitkosten of activatiekosten in rekening brengen.
- 3.2. Ieder aanbod van 50PM, in welke vorm dan ook, is geheel vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald. Een overeenkomst komt pas tot stand als 50PM je aanvraag heeft aanvaard en dit aan je heeft bevestigd. Ook een overeenkomst voor aanvullende diensten komt pas tot stand nadat 50PM een aanvraag of bestelling van je heeft ontvangen, en 50plus deze aanvraag heeft aanvaard. 50PM kan een aanvraag voor een (aanvullende)

overeenkomst altijd zonder opgave van redenen weigeren, aanvullende voorwaarden stellen, of een kredietwaardigheidstoets doen, ook als zij eerder een aanbod heeft gedaan of een aanvraag eerder heeft aanvaard. Ook kan zij vragen om zekerheid te stellen.

- 3.3. 50PM mag je identiteit, bankrekeningnummer en kredietwaardigheid controleren als onderdeel van je aanvraag alsook na het ingaan van je contract. Als we je kredietwaardigheid toetsen gebruiken we gegevens van onszelf en van andere bedrijven. Ons privacy statement is van toepassing. Kijk hiervoor op [50PM.nl/privacy](https://www.50pm.nl/privacy).
- 3.4. Na het aangaan van de overeenkomst vragen we je je identiteit te bevestigen middels het doen van een Ideal bankoverschrijving, waarbij je meestal het bedrag van de bundel voor de eerste maand van je abonnement alsmede de verschuldigde administratiekosten en /of aansluitkosten voldoet.
- 3.5. Je kunt de Overeenkomst binnen veertien dagen ontbinden als je als consument (en niet bedrijfsmatig) via internet of telefonisch de aanvraag hebt gedaan. Je kunt dit dan doen door het 'modelformulier ontbinding' op de 50PM website in te vullen en te versturen. Het onder deze omstandigheden ontbinden van de overeenkomst, binnen 14 dagen nadat de overeenkomst is bevestigd is kosteloos. We zullen dan uitsluitend gebruikskosten in rekening brengen, pro rata naar de bundelgrootte voor gebruik binnen de bundel, als je er bij activatie van je simkaart voor hebt gekozen dat de levering van diensten al vóór afloop van de herroepingstermijn kan aanvangen. Indien je belkosten hebt gemaakt die niet in je reguliere bundel vallen worden deze separaat in rekening gebracht. In rekening gebrachte aansluitkosten, alsmede de maandelijkse kosten van je bundel die je vooruit hebt betaald en niet hebt gebruikt, worden binnen 14 dagen teruggestort op je rekening.
- 3.6. Ook als 50PM een aanvraag van jou heeft aanvaard, kan zij de overeenkomst met jou vernietigen als 50PM een kennelijke fout heeft ontdekt in het aanbod dat ze jou heeft gedaan.
- 3.7. Je kan je contract en de rechten en verplichtingen die je volgens je contract hebt alleen door iemand laten overnemen na schriftelijke toestemming van 50PM. 50PM kan die toestemming ook onder voorwaarden verlenen. 50PM kan haar rechten en verplichtingen aan een ander bedrijf overdragen (waaronder de incasso).

4. Aanvang van de dienstverlening en start abonnement

- 4.1. Nadat 50PM de totstandkoming van de overeenkomst aan jou heeft bevestigd, spant 50PM zich ervoor in dat jij deze zo snel mogelijk kan gebruiken, tenzij we met jou een andere ingangsdatum zijn overeengekomen.
- 4.2. Nadat je de simkaart van 50PM hebt ontvangen, moet je deze activeren om gebruik te kunnen maken van de dienstverlening. Dit doe je in de 50PM portal. De looptijd van je abonnement gaat in op het moment dat je de simkaart activeert. Activatie is alleen mogelijk nadat je je identiteit hebt bevestigd en overige kosten als genoemd in artikel 3.4 hebt voldaan.
- 4.3. Als je je simkaart activeert op de 29^{ste}, 30^{ste} of 31^{ste} van de maand start de looptijd van je abonnement op de 1^{ste} dag van de volgende maand. Je kan wel direct na activatie gebruik maken van de dienstverlening als je daarvoor bij activatie van je simkaart kiest. Je verbruikskosten op de 29^{ste}, 30^{ste} en 31^{ste} dag van de maand na de activatie brengen we dan pro-rata tegen bundeltarief in rekening op de volgende factuur. Verbruik buiten de bundel brengen we separaat in rekening.
- 4.4. Als je de simkaart niet activeert binnen de herroepingstermijn van 14 dagen nadat 50PM

de totstandkoming van de overeenkomst aan je heeft bevestigd, start je abonnement na afloop van de herroepingstermijn, ook als je de simkaart dan nog niet hebt geactiveerd, tenzij we een andere startdatum met je zijn overeengekomen die na afloop van de herroepingstermijn ligt. In dat geval geldt de overeengekomen startdatum als startdatum van je abonnement. Om de kans op misbruik te beperken moet je ook in dat geval de simkaart nog activeren vóór je van de dienstverlening gebruik kan maken.

5. Nummer en nummerbehoud

- 5.1. Bij het aangaan van een nieuwe overeenkomst met 50PM, kun je jouw huidige nummer behouden. Nummerbehoud kan alleen met medewerking van je huidige telecoomaanbieder. Als jouw nummer niet kan worden behouden omdat je huidige telecom aanbieder niet meewerkt, dan is 50PM daar niet verantwoordelijk voor. Ten minste 10 dagen voordat 50PM haar dienstverlening start, moet je aangeven dat je jouw huidige nummer wilt behouden.
- 5.2. 50PM is gerechtigd jouw nummer te wijzigen als dit noodzakelijk is (bijvoorbeeld als een toezichthouder een dergelijke wijziging oplegt). Als jouw nummer wordt gewijzigd, word je daar minimaal twee maanden van tevoren over ingelicht. Voor zo'n nummerwijziging is 50PM niet verantwoordelijk.

6. Beschikbaarheid van de dienst

- 6.1. Soms moet 50PM tijdelijk (een deel van) haar elektronisch communicatienetwerk buiten gebruik stellen voor onderhoud of uitbreiding van de mogelijkheden. Dit kan tot gevolg hebben dat je de diensten tijdelijk niet, of niet goed kunt gebruiken. Als 50PM grote negatieve gevolgen van onderhoud of uitbreidingsmogelijkheden voorziet, spant zij zich in, je tijdig te informeren.
- 6.2. De dienstverlening is afhankelijk van techniek, en van telecommunicatienetwerken, alsmede van de apparatuur die jij gebruikt. Netwerkkwaliteit wordt beïnvloed door lokale omstandigheden. Zo kan in een tunnel de verbinding minder of nihil zijn en ook het aantal gebruikers per zendmast en het weer heeft invloed. Hoewel 50PM zich inspant om storingen te vermijden, is het technisch onmogelijk om elke storing of beperking van onze dienstverlening te voorkomen. 50PM is niet aansprakelijk als je tijdelijk geen gebruik van onze dienst kunt maken als gevolg van een storing of onderhoud. Ook als de apparatuur die jij gebruikt niet goed functioneert, kan de werking van onze dienst haperen. Ook daarvoor zijn wij niet aansprakelijk.
- 6.3. We verzoeken je ons te melden als je een storing in de dienstverlening ervaart, zodat we deze kunnen verhelpen. Als 50PM je hulp nodig heeft bij een storingsonderzoek, ben je verplicht om mee te werken en onze instructies op te volgen. Als blijkt dat de storing door jou of door je apparaat is ontstaan, of als je ons herhaaldelijk belt zonder goede reden kan 50PM de kosten van het onderzoek bij je in rekening brengen.
- 6.4. Als je de telecommunicatiedienst van 50PM door een storing in ons netwerk meer dan 12 uren achter elkaar niet hebt kunnen gebruiken heb je recht op een vergoeding. De vergoeding is gelijk aan de vergoeding die 50PM op grond van de Telecommunicatiewet minimaal aan jou moet bieden.
- 6.5. Om het netwerk goed te laten werken, past onze netwerkleverancier technieken van netwerkmanagement toe, zo wordt het verkeer in bepaalde situaties gefilterd op spam, virussen, malware en botnets.

- 6.6. 50PM is niet verantwoordelijk voor producten of diensten van anderen waar gebruik van wordt gemaakt (bijvoorbeeld bij bellen in het buitenland of het gebruik van apps of SMS diensten van derden). Zo kan het zijn dat bepaalde diensten niet werken of beschikbaar zijn wanneer je gebruik maakt van een buitenlands netwerk. Als dat het geval is, schiet 50PM niet tekort en heb je geen recht op een vergoeding.
- 6.7. 50PM levert haar diensten op basis van een vergunning om in Nederland een netwerk aan te bieden. Indien die vergunning of andere vorm van toestemming wijzigt, eindigt of ingetrokken wordt, kan 50PM de overeenkomst die jij met haar hebt 50PM hebt per direct beëindigen en is 50PM niet tot een (schade)vergoeding verplicht.

7. Verplichtingen klant

- 7.1. Je bent zelf verantwoordelijk voor het aanleveren van de voor de overeenkomst relevante gegevens, zoals je persoonsgegevens, adres en bankgegevens. Je bent verplicht ons tijdig te informeren over wijzigingen van deze gegevens, zoals je adres en bankrekeninggegevens. Je bent zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle mogelijke gevolgen van het niet tijdig of niet juist doorgeven van wijzigingen.
- 7.2. Je ontvangt of koopt bij 50PM eenmalig een SIM, in de vorm van een simkaart (of ESIM) en eventueel andere toegangsmiddelen, zoals een wachtwoord voor jouw voicemail. Je bent verplicht hier zorgvuldig mee om te gaan en deze niet te beschadigen. Mocht je de SIM of een ander toegangsmiddel niet meer hebben (bijvoorbeeld door verlies of diefstal), dan moet je die zo snel mogelijk blokkeren via 50PM.nl of de Klantenservice. Je moet de SIM of andere toegangsmiddelen ook blokkeren als je vermoedt dat er misbruik van wordt gemaakt of kan worden gemaakt.
- 7.3. Je bent verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de kosten daarvan. In het geval van misbruik, of als iemand anders de dienst die we aan je leveren gebruikt zonder je toestemming of zonder dat je dat weet, ben je verantwoordelijk voor de kosten daarvan tot het moment dat de dienst geblokkeerd wordt. Je mag alleen apparaten aansluiten op het net werk van 50PM die voldoen aan de wettelijke vereisten voor de dienst en de apparaten, zoals onder andere vastgelegd in EU richtlijn 1999/5/EC. De apparatuur moet ook voldoen aan minimaal de eisen TS34 en TS36 van het 3GPP samenwerkingsverband.
- 7.4. Je behandelt de medewerkers van 50PM met respect, en publiceert geen onwaarheden over onze dienstverlening in het publieke domein en/of social media
- 7.5. Je zal de diensten niet gebruiken voor zakelijke dienstverlening. Ook is het verboden de diensten te gebruiken middels simboxen of automatische oproepsystemen. Hieronder wordt mede verstaan het geautomatiseerd gebruik van 0900-nummers en (of) het geautomatiseerd bellen naar het buitenland
- 7.6. Je mag een nummer en/of de dienst niet gebruiken in strijd met de wet, zoals (i) het versturen van spam; (ii) het openbaar maken of verspreiden van kinderporno of andere strafbare zaken (iii) het lastigvallen van derden of het inbreuk maken op het persoonlijk leven van derden (iv) het bedreigen van personen; (v) het illegaal downloaden; (vi) het zonder toestemming het adres van iemand gebruiken waardoor het lijkt alsof jij de afzender van een bepaald bericht bent (vii) het verspreiden van (computer)virussen of andere schadelijke bestanden (viii) het veroorzaken van storingen of overlast (ix) hacken; (x) het inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van ons en/of derden
- 7.7. Voor sommige diensten geldt dat je er onbeperkt gebruik van kunt maken. Als dat het geval is, geldt een fair use policy; het onbeperkte gebruik moet redelijk zijn en misbruik

is niet toegestaan. Zo is het bijvoorbeeld niet toegestaan de aansluiting continu of bijna continu in gebruik te hebben, door langdurig openstaande verbindingen (zoals gebruik als babyfoon, router of telefooncentrale). Als je van 50PM een telefoonnummer in gebruik hebt gekregen dat begint met '06' mag je dit nummer niet gebruiken voor 'data-only'

- 7.8. Je betaalt de abonnementskosten en kosten voor het gebruik van de dienst die we aan je leveren, alsmede de andere kosten die voortvloeien uit de overeenkomst die we met je hebben. 50PM zal zich inspannen je te waarschuwen voor hoge kosten in verband met bellen en dataverbruik in het buitenland, echter ook als je niet bent gewaarschuwd moet je de kosten van dergelijk verbruik betalen. Ook de kosten verbonden met de diensten van derden, die je hebt afgenomen of betaald via onze dienstverlening dien je te aan ons te vergoeden. Je dient de rekeningen die we sturen op grond van de overeenkomst op tijd te betalen.
- 7.9. Wanneer je je niet aan bovenstaande regels houdt of wanneer je je niet aan andere regels houdt voor redelijk en normaal gebruik, dan kan 50PM maatregelen treffen. 50PM kan dan bijvoorbeeld de dienst tijdelijk stopzetten, bepaalde telefoonnummers buiten werking stellen of de overeenkomst opzeggen. Dit doet niets af aan onze overige rechten.

8. Facturatie & incasso

- 8.1. 50PM factureert de bundelkosten van je abonnement telkens vooruit per periode van een maand, steeds omstreeks de dag van de maand van de start van de looptijd van je abonnement. Facturatie vindt elektronisch plaats, de factuur is zichtbaar en te downloaden in jouw persoonlijke omgeving binnen de 50PM portal. Er geldt een betalingstermijn van 14 dagen na de datum van de factuur.
- 8.2. Indien je totale buitenbundel verbruik gedurende de maand op een bepaald moment de drempel van EUR 50 inclusief BTW overschrijdt, kunnen we de dienst blokkeren, dit om misbruik en te hoge rekeningen te vermijden. Je kan de dienst weer vrijgeven in je persoonlijke omgeving in de 50PM portal door EUR 50,- te betalen, of door naar de Klantenservice te bellen en hun adviezen op te volgen. Bij een buitenbundel verbruik van totaal EUR 100 inclusief BTW in dezelfde maand, wordt de dienst geblokkeerd tot de bundel van de volgende maand ingaat, ook als je extra stortingen doet.
- 8.3. Op de eerste factuur brengen we ook overeengekomen andere kosten, zoals administratie en/of activatiekosten in rekening. Na de eerste factuur brengen we naast de bundelkosten voor de komende maand, ook buitenbundel verbruik van de voorgaande periode(s) in rekening, alsmede andere afgenomen diensten.
- 8.4. Bij het vaststellen van de bedragen die jij aan 50PM moet betalen zijn onze gegevens leidend, tenzij je aantoont dat deze niet kunnen kloppen.
- 8.5. De facturen staan in de 50PM online omgeving. Hierop staat het bedrag dat je ons moet betalen inclusief BTW, alsmede een onderbouwing van de kosten en de geplande incassodatum.
- 8.6. 50PM incasseert het verschuldigde bedrag door middel van automatische incasso van je rekening. Je bent verplicht zorg te dragen voor voldoende saldo op je rekening, zodat we kunnen incasseren.
- 8.7. 50PM kan je vragen tussentijds bedragen te storten, als voorwaarde voor de continuering van de dienstverlening. Dat kan ze doen als je een bepaalde dienst in een korte periode veel hebt gebruikt, of als het niet lukt een verschuldigd bedrag te incasseren.

- 8.8. Indien je bij of door het afsluiten van een abonnement of het verlengen daarvan een cashback of korting hebt of daartoe gerechtigd bent, kan 50PM de cashback of korting terugvorderen en of intrekken indien de afgegeven automatische incasso voor het afgesloten abonnement of een ander abonnement of jouw naam bedrag 2 maal gedurende de looptijd van je abonnement niet uitgevoerd kan worden. Intrekking van cashback of korting vindt plaats via de factuur.
- 8.9. Als je niet binnen de overeengekomen factuurtermijn hebt betaald, of de automatische incasso niet slaagt krijg je een betalingsherinnering. Als je niet hebt betaald op het moment dat de termijn in die betalingsherinnering voorbij is kan 50PM de dienst zonder waarschuwing (tijdelijk) blokkeren. Dat kan 50PM ook doen als je ten onrechte een afgeschreven bedrag laat terugboeken. Ook als incasso van je bankrekening herhaaldelijk onmogelijk is, terwijl automatische incasso met je is afgesproken kunnen we de dienstverlening blokkeren.
- 8.10. In het geval dat 50PM meerdere keren niet automatisch kan incasseren, dan kunnen we je overzetten naar een andere manier van betalen, en ook aanvullende voorwaarden stellen. Daaraan kunnen kosten verbonden zijn, die je verplicht bent te betalen.
- 8.11. Los van het blokkeren van de dienst, kunnen wij ook incassokosten van 15% met een minimum van EUR 40,- in rekening brengen conform het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten "WIK", alsmede wettelijke rente conform artikel 6: 119 BW. 50PM kan ervoor kiezen de incassokosten in stappen in rekening te brengen.
- 8.12. In het geval je het niet eens bent met de rekeningen die we je sturen, verwachten we dat je ons dat zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 dagen na factuurdatum laat weten. Als je bezwaar maakt tegen de factuur, schort dat je betalingsverplichtingen niet op. In het geval dat je ons herhaaldelijk onterecht beschuldigd van het sturen van onjuiste facturen kunnen we je vragen te betalen voor het onderzoek dat we doen naar je facturen.
- 8.13. Wij behouden ons het recht voor onze tarieven jaarlijks te indexeren volgens de CBS Consumentenprijsindex. We indexeren je abonnement niet in de gedurende de overeengekomen initiele looptijd van 12 of 24 maanden.
- 8.14. Overzicht kosten voor specifieke handelingen:
1. Deblokkeren sim na blokkade bij wanbetaling: EUR 2,50
 2. Nieuwe sim bij verlies of diefstal: EUR 20,=
 3. Incassokosten bij wanbetaling: in lijn met wettelijke regeling plus wettelijke rente
 - a. Eerste aanmaning: EUR 15,=
 - b. Tweede aanmaning: EUR 25,=

9. Privacy en risicomanagement

- 9.1. Hoe 50PM omgaat met persoonsgegevens staat in ons Privacy Statement. Kijk hiervoor op 50PM.nl/privacy.
- 9.2. 50PM heeft het recht om jouw identiteitsgegevens en gegevens met betrekking tot jouw gebruik van de dienst die je van 50PM afneemt aan bevoegde autoriteiten af te staan als 50PM daartoe gehouden is op grond van de wet, bijvoorbeeld op grond van een bevel van een opsporingsinstantie.
- 9.3. Als iemand je telefonisch lastigvalt, kan je dat aan ons melden. Wij kijken dan wat we daaraan kunnen doen. Als jij iemand anders telefonisch lastigvalt, kan die ander dat bij ons melden. Wij kunnen in dat geval maatregelen treffen. Zo kunnen we in bepaalde gevallen en onder bepaalde voorwaarden de gegevens van degene die lastigvalt, geven aan de

persoon die de melding heeft gedaan, of aan een bevoegde opsporingsinstantie. Bijvoorbeeld zijn naam, adres, woonplaats, postcode en telefoonnummer. We kunnen een vergoeding aan je in rekening brengen voor het verstrekken van die gegevens.

10. Aansprakelijkheid

10.1.

10.2. De aansprakelijkheid van 50PM is beperkt. Wij zijn niet aansprakelijk voor, indirecte of gevolgschade. Aansprakelijkheid voor schade die is ontstaan door het niet, of niet goed functioneren van het netwerk of door een tekortkoming bij de uitvoering van de dienst en/of additionele diensten is uitgesloten, tenzij in dit artikel 10 anders is bepaald. 50PM is alleen aansprakelijk voor aan haar toerekenbare fouten. In geval van schade als gevolg van een storing in de dienstverlening is de maximale aansprakelijkheid van 50PM beperkt tot de vergoeding waartoe je op grond van de Telecommunicatiewet (artikel 7.1 T.w.) minimaal gerechtigd bent. In de regel vergoedt 50PM alleen in geval van een storing in het 50PM netwerk die langer dan 12 uur duurt, waar je last van ondervindt op het bij ons bekende woonadres en die niet veroorzaakt is door een overstroming, terroristische aanslag of een oorlog.

10.3. In geval van: 1) het schenden van het digitaal briefgeheim, 2) het toerekenbaar onterecht niet, of niet goed verstrekken van gegevens, 3) in geval van andere administratieve fouten, hanteert 50PM een maximum aansprakelijkheid per gebeurtenis voor alle klanten gezamenlijk. Het maximum is een bedrag van € 50.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 2.500,- per benadeelde.

10.4. Een schademelding moet je altijd schriftelijk doen, uiterlijk binnen 4 weken nadat je de schade had kunnen ontdekken.

10.5. 50PM levert een consumentendienst. Aansprakelijkheid voor gemiste winst, of omzet, of het niet realiseren van besparingen is uitgesloten. Als je de 50PM dienst gebruikt voor dienstverlening aan anderen, vrijwaar je 50PM voor aanspraken van derden.

10.6. 50PM is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van fouten van andere aanbieders, bijvoorbeeld aanbieders van netwerken en diensten waarmee onze mobiele netwerken direct of indirect zijn verbonden, of aanbieders van contentdiensten.

10.7. Indien de uitsluiting en/of beperking van aansprakelijkheid als omschreven in dit artikel niet standhoudt is de aansprakelijkheid van 50PM in elk geval beperkt tot een bedrag van in totaal € 1.000.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis.

11. Bevoegdheid wijziging of beëindiging van de dienst en/of overeenkomst.

11.1. 50PM kan er eenzijdig toe besluiten de dienstverlening aan jou te beëindigen, of deze te wijzigen. Dit kan zij doen om bedrijfseconomische redenen, of om te voldoen aan regels die in of volgens de wet gesteld worden, of om mee te gaan met de voortschrijdende techniek. Waar mogelijk kijken we of wijzigingen mogelijk zijn zonder gevolgen voor de dienst en het contract dat we jou bieden en/of voor het door jou gebruikte apparaat. Als we verwachten dat de wijziging gevolgen voor je heeft, of we met een dienst stoppen, laten we je dat vooraf weten. Dat doen in ieder geval een maand van tevoren. Je overeenkomst met ons eindigt uiterlijk op de datum waarop we met de dienst stoppen.

- 11.2. 50PM heeft het recht je telefoonnummer te wijzigen als:
- er wijzigingen zijn in een nationaal nummerplan.
 - de Autoriteit Consument en Markt iets verandert in de nummertoeewijzing.
 - er wijzigingen zijn in een dienst en/of in een mobiel netwerk.
 - er andere gevallen zijn die een nummerwijziging nodig maken.
- Wijzigen we een nummer? Dan laten we dit 3 kalendermaanden van tevoren weten, tenzij die termijn niet in acht genomen kan worden.
- 11.3. 50PM kan de overeenkomst met jou opzeggen aan het einde van de minimumduur van de overeenkomst. We houden dan rekening met de opzegtermijn van 1 kalendermaand.
- 11.4. We kunnen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen:
- als je je verplichtingen uit deze Overeenkomst of uit een andere overeenkomst met ons niet nakomt, ook na verloop van een periode van veertien (14) dagen nadat je we hebben gevraagd je verplichtingen uit de overeenkomst alsnog na te komen;
 - je niet hebt betaald nadat je een betalingsherinnering van ons hebt gekregen
 - je een afgegeven incassomachtiging intrekt.
 - als je failliet gaat of surseance van betaling is aangevraagd.
 - als de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen voor je is aangevraagd.
 - als je handelingsonbekwaam bent, of onder bewind bent gesteld
- 11.5. Als we je overeenkomst tussentijds beëindigen omdat je je verplichtingen niet nakomt of niet hebt betaald hebben we het recht je de kosten voor het abonnement voor de minimumduur in rekening te brengen, terwijl we de dienst dan wel beëindigen.

12. SIM en beveiliging

- 12.1. Mocht je een nieuwe SIM of een ander toegangsmiddel nodig hebben, dan kun je die aanvragen bij 50PM. Hiervoor (en voor eventuele deblokkering) kunnen kosten worden gerekend. Deze kosten kun je terugvinden op 50PM.nl. 50PM mag de instellingen van de SIM of van een ander toegangsmiddel op afstand wijzigen.
- 12.2. Wij adviseren je om deze standaard codes zo snel mogelijk te veranderen om misbruik te voorkomen. Onthoud je nieuwe codes goed en zorg dat anderen daar geen gebruik van kunnen maken.
- 12.3. Als je apparatuur van 50PM hebt ontvangen waarop een (sim-)Lock of beveiliging is geplaatst, dan mag je die Lock of andere beveiliging niet zonder de toestemming van 50PM (laten) verwijderen. Zie 50PM.nl/unlock voor meer informatie.

13. Opzeggen/ beëindigen van het abonnement

- 13.1. Je abonnement kan je tegen het einde van de overeengekomen looptijd opzeggen, mits je dan rekening houdt met de opzegtermijn van 1 kalendermaand vóór het einde van de overeengekomen looptijd. Als je de overeenkomst niet opzegt loopt deze automatisch door voor onbepaalde tijd. Na de overeengekomen looptijd kan je opzeggen met in acht name van 1 kalendermaand.
- 13.2. Alle communicatie met betrekking tot opzeggingen vindt plaats via de 50PM portal of het volgende email adres: opzeggen@50plusmobiel.nl. Let op: via email kunnen alleen volledi-

ge, rechtsgeldig ondertekende opzeggingen, waarin het bewuste telefoonnummer, naam en adres en datum van beëindiging juist zijn opgenomen in behandeling worden genomen.

13.3. Tussentijdse opzegging door jou is alleen mogelijk:

- 13.3.1. bij overlijden van de contractant
- 13.3.2. als 50PM haar verplichtingen niet nakomt en de niet-nakoming zo ernstig is dat je op grond van de wet gerechtigd bent op te zeggen.
- 13.3.3. als 50PM een belangrijk onderdeel van de overeenkomst of aan de tarieven verandert, je het niet eens bent met die wijziging en je op grond van de wet gerechtigd bent de overeenkomst op te zeggen. Om misverstanden te vermijden: je kan de overeenkomst niet (tussentijds) opzeggen als:
 - a) we de wijziging bij het sluiten van de overeenkomst met je hebben afgesproken.
 - b) de wijziging geen gevolgen voor jou heeft of in je voordeel is.
 - c) jij de wijziging kunt weigeren.
 - d) de wijziging door de overheid verplicht is.
 - e) de wijziging op je verzoek is doorgevoerd.
 - f) het om andere gevallen gaat waarin dit niet door wet- en regelgeving verplicht wordt.

13.4. Als je gerechtigd bent om tussentijds op te zeggen kan je per email

(opzeggen@50plusmobiel.nl) opzeggen, echter uitsluitend met opgaaf van redenen. Dat kan met ingang van de datum waarop de wijziging ingaat, of de datum van overlijden van de contractant. Je opzegging moet voor de ingangsdatum van de wijziging bij ons binnen zijn. Als je opzegt, vervallen alle tegoeden, zoals je bundeltegoed. De wijze van opzeggen bij niet-nakoming van de overeenkomst door 50PM kan zoals beschreven in de wet.

13.5. Als een abonnement eindigt, worden alle vorderingen van 50PM op jou (bijvoorbeeld wat je nog aan rekeningen moet betalen) direct opeisbaar. Als 50PM een abonnement beëindigt, bijvoorbeeld omdat jij jouw rekeningen niet op tijd betaalt, is 50PM gerechtigd een schadevergoeding in rekening te brengen die gebaseerd is op de resterende termijnen.

14. Content diensten

- 14.1. Als je een content dienst, waaronder een premium sms-dienst, afneemt (bijvoorbeeld een app, kansspel, ringtone of informatiebericht) kunnen hier aanvullende voorwaarden voor gelden. Als je een content dienst afneemt van een andere partij, is 50PM niet verantwoordelijk voor de inhoud van de content dienst. De intellectuele eigendomsrechten (waaronder het auteursrecht) op de content diensten behoren niet aan jou toe. Daarom mag je bijvoorbeeld niet de inhoud van de content diensten wijzigen, kopiëren, of doorsturen.
- 14.2. Op jouw verzoek zal 50PM de mogelijkheid tot het afnemen van de content kosteloos blokkeren. Je kunt hiervoor een email sturen naar contentdienst-blokkade@50plusmobiel.nl
- 14.3. Als je het niet eens bent met de bedragen die je moet betalen voor content diensten van derde partijen, kun je hierover bij 50PM een klacht indienen, mail hiervoor klacht@50plusmobiel.nl. Deze klacht moet je indienen binnen twee maanden na de factuurdatum of de datum waarop de kosten van jouw tegoed zijn afgeschreven.

Als je jouw rekening niet betaalt waar de kosten voor de content dienst op staan, dan mag 50 PM de levering van jouw dienst opschorten of beëindigen, behalve als je binnen twee maanden een klacht hebt ingediend. Dan zal 50PM je klacht onderzoeken en pas overgaan tot beëindiging of opschorting als 50PM je klacht afwijst.

15. Klachten

- 1.1. Als je een klacht hebt, kun je deze binnen 2 maanden bij 50PM melden. Neem hiervoor contact op met de Klantenservice, of laat je klacht achter op 50plusbij50plusmobiel.nl of stuur een mail klacht@50plusbij50plusmobiel.nl
- 1.2. 50PM zal binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. Mocht het 50PM niet lukken om binnen 30 dagen te reageren, dan laat 50PM jou dit weten, ook wanneer 50PM verwacht wel inhoudelijk op jouw klacht te kunnen reageren.
- 1.3. Ben je het niet eens met de reactie van 50PM, dan heb je het recht om de klacht binnen 12 maanden voor te leggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten (postbus 90600, 2509 LP, Den Haag). Let op, je kunt niet met je klacht naar de Geschillencommissie voordat je jouw klacht bij 50PM kenbaar hebt gemaakt. De Geschillencommissie zal jouw klacht anders niet in behandeling nemen.
- 1.4. Mocht je geen tijdige reactie van 50PM hebben ontvangen, dan geldt dat je binnen 12 maanden nadat 50PM had moeten reageren, jouw klacht kunt indienen bij de Geschillencommissie. Wil je liever jouw klacht aan de rechter voorleggen in plaats van de Geschillencommissie, dan kan dat uiteraard. Op de website van de Geschillencommissie staat verder uitgelegd hoe deze geschillenprocedure werkt, kijk op www.degeschillencommissie.nl.
- 1.5. De Geschillencommissie behandelt jouw klacht aan de hand van haar reglement, dat je bij de Geschillencommissie kunt opvragen. Daarnaast geldt dat je een vergoeding verschuldigd bent voor het voorleggen van jouw klacht aan de Geschillencommissie.
- 1.6. Ook 50PM kan een geschil aan de Geschillencommissie voorleggen. Ook kan 50PM ervoor kiezen om een geschil aan de rechter voor te leggen.

Als je een klacht hebt over een online aankoop en je kunt je niet vinden in de reactie van 50PM, dan kun je er ook voor kiezen deze via online geschillenbeslechting te beslechten. Je kunt je klacht dan op het ODR-platform aanmelden, <https://ec.europa.eu/consumers/odr>