

Stern Mobile Algemene Voorwaarden

Consumenten – december 2022

1. Definities

Begrippen zijn als volgt gedefinieerd:

Aansluiting: de door Stern Mobile aan Klant aangeboden verbinding met het Stern Mobile Network. Op de masten van Vodafone.

Aanvullende Dienst: een dienst die Stern Mobile of een derde partij levert in aanvulling op of in samenhang met een mobiele telecommunicatiedienst.

Algemene Voorwaarden: deze huidige Stern Mobile Algemene Voorwaarden.

ACM: Autoriteit Consument en Markt.

App: De door Stern Mobile beschikbaar gestelde mobiele applicatie voor een mobiele telefoon waarin aan Klant inzichten worden verschaft over de Dienst.

Consument: een natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf.

Content: (digitale) informatie, zoals tekst, gegevens, bewegende, stilstaande en grafische beelden, geluidsopnames en informatie in elke andere vorm, zoals spelletjes, ringtones, applicaties etc.

Content Dienst: de Aanvullende Dienst van Stern Mobile of een dienst van een derde partij die bestaat uit het ter beschikking stellen van Content, in welke vorm dan ook.

Dienst: iedere Mobile telecommunicatiedienst of Aanvullende Dienst die Stern Mobile, haar onderaannemers of een derde partij levert, inclusief het versturen van Stern Mobile-berichten, die door Stern Mobile, haar onderaannemers of een derde partij worden geleverd.

Klant: de Consument die een Overeenkomst heeft gesloten met Stern Mobile.

Mobile telecommunicatiedienst: ieder gebruik van een Aansluiting en/of het Stern Mobile netwerk dat mogelijk is op grond van een Stern Mobile Abonnement.

Nummer: cijfers, letters of andere symbolen, al dan niet in combinatie, bestemd voor toegang tot of identificatie van Aansluitingen, Klanten, Diensten, Randapparatuur of andere netwerkelementen.

Overeenkomst: elke schriftelijk of elektronisch gemaakte afspraak op grond waarvan Stern Mobile (één of meer) Aansluitingen realiseert en/of Diensten of Diensten van derden aan Klant verleent.

Persoonsgegevens: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

Randapparatuur: elk mobiel radiozend- en/of ontvangingstapparaat dat (al dan niet in combinatie) met een SIM-kaart, of een andere technische mogelijkheid, de verbinding met het Stern Mobile netwerk tot stand brengt.

SIM-kaart: de chip die het mogelijk maakt, in combinatie met een Aansluiting en Randapparatuur, gebruik te maken van het Stern Mobile Network.

Stern Mobile Abonnement: elke Overeenkomst met Stern Mobile voor (het gebruik van) een bepaalde Aansluiting, waarbij de verschuldigde bedragen via een maandelijkse betaling voor de minimale duur van de overeenkomst recht geven op een tegoed.

Stern Mobile: V Mobile B.V handelend onder de naam Stern Mobile, gevestigd aan de Kruisweg 649, 2132 NC te Hoofddorp, KvK nr. 80426891 en BTW-nummer NL861668789B01.

Stern Mobile Network: het geheel van technische componenten in Nederland dat door Stern Mobile gebruikt wordt voor de levering van Diensten.

Tarievenoverzicht: een overzicht van alle tarieven en overige kosten met betrekking tot de Diensten te vinden op de Website van Stern Mobile.

Tegoed: een ten behoeve van Abonnement voorafgaand aan gebruik betaald bedrag dat recht geeft op een daarmee corresponderend gebruik van beschikbare Diensten tegen de op dat moment geldende tarieven.

Website: de internetsite sternmobile.nl, of een ander door Stern Mobile aan te geven internetadres.

Zaken: de door Stern Mobile of een derde in verband met de Diensten geleverde roerende zaken, zoals Randapparatuur, inbouwsets voor vervoermiddelen, specifieke softwarepakketten en andere accessoires.

2. Algemene Bepalingen

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden hebben betrekking op de aanbiedingen voor en de Overeenkomsten met betrekking tot Mobiele telecommunicatiediensten en Aanvullende Diensten van Stern Mobile. Alle Stern Mobile voorwaarden kun je terugvinden op sternmobile.nl.
- 2.2. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding van Stern Mobile en op iedere Overeenkomst en ook op de levering en het gebruik van Diensten. Alleen indien Stern Mobile expliciet schriftelijk voorwaarden van Klant of derden accepteert zijn deze van toepassing en uitsluitend het expliciet geaccepteerde deel.
- 2.3. Alle aanbiedingen van Stern Mobile, in welke vorm dan ook, zijn geheel vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 2.4. Op iedere Overeenkomst en ieder eventueel geschil is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 2.5. Indien Klant (bijvoorbeeld buiten Nederland) tijdelijk of gedeeltelijk zijn Aansluiting gebruikt om elektronische communicatiediensten of content(diensten) af te nemen (door middel) van een derde of het netwerk van een andere aanbieder van (elektronische communicatie-) diensten, dan is Stern Mobile voor die diensten en content niet verantwoordelijk noch aansprakelijk.
- 2.6. Alleen Klant kan zich tegenover Stern Mobile beroepen op rechten uit de Overeenkomst, mits hij zich met naam en adres aan Stern Mobile bekend heeft gemaakt.
- 2.7. Stern Mobile is gerechtigd de uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen (deels) over te dragen aan een andere rechtspersoon binnen de V-Mobile Group B.V. of aan derden. Stern Mobile blijft hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de overgedragen verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 2.8. Indien en voor zover enige bepaling in de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Stern Mobile zal ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling een nieuwe bepaling vaststellen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.
- 2.9. Stern Mobile mag de overeenkomst eenzijdig wijzigen. Stern Mobile zal je voorafgaand aan een wijziging hierover informeren. Als je dan het wettelijke recht hebt om de overeenkomst te beëindigen, zal Stern Mobile jou daar ook op wijzen en mag je de overeenkomst beëindigen voordat de wijziging ingaat.
- 2.10. Bij het gebruik van de Dienst zal Klant zich steeds houden aan de relevante wet- en regelgeving deze voorwaarden en aan de door Stern Mobile gegeven instructies en aanwijzingen.

3. (Elektronische) totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1. Een overeenkomst inzake een Abonnement komt tot stand, nadat een aanvraag van of namens Klant daartoe door Stern Mobile wordt aanvaard en de daarvoor van toepassing zijnde betaling is voldaan door Klant. Van aanvaarding is uitsluitend sprake indien Stern Mobile dit schriftelijk heeft bevestigd of daadwerkelijk de Aansluiting heeft gerealiseerd.
- 3.2. Overeenkomsten met betrekking tot Aanvullende Diensten komen tot stand op het moment dat Stern Mobile een aanvraag voor of bestelling van de desbetreffende Aanvullende Dienst heeft ontvangen en deze heeft geaccepteerd en/of nadat de Aanvullende Dienst feitelijk is gerealiseerd.
- 3.3. Alle relevante informatie met betrekking tot Stern Mobile en de af te nemen Diensten en ook de toepasselijke Algemene Voorwaarden zijn terug te vinden op de Website, of indien van toepassing in andere door Stern Mobile uitgegeven Dienst omschrijvingen.
- 3.4. Iedere communicatie tussen Stern Mobile en Klant kan elektronisch geschieden behoudens voor zover in deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst daarvan wordt afgeweken. De door Stern Mobile opgeslagen versie van de betreffende communicatie geldt als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door Klant.

- 3.5. Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel door de ontvanger daarvan wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van afleveringen/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de elektronische postbus van Klant, komt dit voor risico van Klant, ook indien de elektronische postbus bij een derde is gehuisvest.
- 3.6. Voor misverstaan, verminkingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van bestellingen en mededelingen ten gevolge van het gebruik van internet of enig ander elektronisch communicatiemiddel in het verkeer tussen Stern Mobile en Klant, is Stern Mobile niet aansprakelijk.
- 3.7. Indien een Overeenkomst door middel van een techniek voor communicatie op afstand (bijvoorbeeld de Website of telefonisch) tot stand is gekomen en geen betrekking heeft op een Content Dienst, heeft Klant het recht, zonder opgave van redenen, de Overeenkomst kosteloos te ontbinden binnen veertien kalenderdagen nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen. Om de Overeenkomst te ontbinden dient de Klant de ontbinding binnen veertien kalenderdagen te registreren via mijn.sternmobile.nl, de Stern Mobile klantenservice op de website, of door gebruik te maken van het retourformulier.
- 3.8. Als de Klant de Aansluiting is gaan gebruiken binnen de 14 kalenderdagen zoals bedoeld in artikel 3.7, kan Stern Mobile de kosten voor dit gebruik bij de Klant in rekening brengen.
- 3.9. Klant staat ervoor in dat hij in verband met de Overeenkomst alle door Stern Mobile gevraagde informatie volledig en naar waarheid heeft verstrekt en dat hij, indien van toepassing, gebruik heeft gemaakt van een geldig en op hem betrekking hebbend legitimatiebewijs.
- 3.10. Stern Mobile mag een aanvraag te allen tijde afwijzen en kan dit onder meer doen, als:
- 3.11. Stern Mobile gerede twijfel heeft of informatie heeft over geringe kredietwaardigheid van of slecht betaalgedrag richting Stern Mobile of derden. Stern Mobile mag zich hierover laten informeren door derden;
- 3.12. Aanvrager in verband kan worden gebracht met fraude;
- 3.13. Aanvrager handelingsonbekwaam is;
- 3.14. Aanvrager niet aan de door Stern Mobile gestelde eisen – waaronder identificatie, verstrekking van benodigde gegevens en kredietwaardigheid – voor het aangaan van een Overeenkomst voldoet. Stern Mobile zal een afwijzing van een aanvraag op tijdig verzoek van aanvrager toelichten.

4. Tegoed

- 4.1. Het Tegoed is uitsluitend geldig in de maand waarop de betaling van de abonnementskosten van toepassing is.
- 4.2. Het Tegoed ontstaat:
- 4.3. Door een Stern Mobile Abonnement aan te gaan waarbij het Tegoed via een maandelijks automatische incasso vooruit wordt betaald;
- 4.4. Door via de mijn.sternmobile.nl omgeving of Stern Mobile App een additioneel Tegoed te bestellen waarbij dit Tegoed via automatisch incasso achteraf wordt betaald;
- 4.5. Door een maandelijks automatische opwaardering van Tegoed in te stellen via mijn.sternmobile.nl of via de Stern Mobile App.
- 4.6. Stern Mobile kan voor de incassering van Tegoed of Diensten gebruik maken van de financiële dienstverlener Mollie. Op dit deel van de diensten zijn de algemene voorwaarden van Mollie van toepassing.
- 4.7. Het Tegoed is persoonsgebonden en gebonden aan de Dienst en Stern Mobile Overeenkomst. Klant kan het Tegoed niet terug laten storten, overschrijven of anderszins overdragen aan een derde.
- 4.8. Klant gaat ermee akkoord dat de gebruiksduur van het Tegoed beperkt is tot de termijn genoemd in artikel.

5. In dienst stellen aansluiting, kwaliteit en onderhoud

- 5.1. Na ontvangst van de betalingen, de installatie van de simkaart en alle benodigde instellingen en beveiligingscodes, zal Stern Mobile in principe binnen 24 uur doch in ieder geval zo snel mogelijk zorgen voor het in dienst stellen van de Aansluiting of levering van de overeengekomen Dienst(en).

- 5.2. Stern Mobile streeft er naar Klant een ongestoord gebruik van de Aansluiting te laten hebben binnen het gebied dat gedekt wordt door het Stern Mobile Network. Stern Mobile probeert storingen te voorkomen, maar kan niet uitsluiten dat deze zich voordoen. In geval van een storing in het netwerk is Stern Mobile geen schadevergoeding verschuldigd, wel geldt een algemene compensatieregeling.
- 5.3. In geval van een storing in het netwerk van Stern Mobile die langer dan 12 uur duurt en die niet veroorzaakt is door een aardbeving, overstroming, terroristische aanslag of een oorlog, kun je aanspraak maken op een compensatievergoeding. Heb je een abonnement, dan bedraagt deze vergoeding 1/30e deel van je maandelijkse abonnementsbedrag voor iedere dag dat de storing duurt, met een minimum van € 1,-. Stern Mobile kan eventueel ook een andere vorm van vergoeding bieden. Om aanspraak te maken op een vergoeding ga je, binnen 6 maanden nadat de storing is ontstaan, naar mijn.sternmobile.nl om via deze omgeving een aanvraag voor compensatie aan te vragen.
- 5.4. Alle abonnementen kunnen gebruik maken van de maximale download- en uploadsnelheid die wordt geleverd aan Stern Mobile gebruikers op 4G. De daadwerkelijke snelheid is afhankelijk van het toestel, de netwerkdekking en de netwerkbelasting.
- 5.5. Het is een natuurkundig gegeven dat bij elektronische communicatiediensten zoals de Mobiele telecommunicatiediensten de mogelijkheid om een verbinding op te bouwen of in stand te houden, en de kwaliteit van de verbinding niet op iedere plaats en op elk moment gelijk of toereikend is. Stern Mobile spant zich in om het Stern Mobile Network zodanig in te richten, dat de Diensten zo min mogelijk door beperkingen en storingen worden beïnvloed.
- 5.6. Klant weet dat Diensten negatief kunnen worden beïnvloed en (tijdelijk) niet beschikbaar kunnen zijn door fysieke factoren (zoals gebouwen, tunnels, bergen, enzovoorts), atmosferische omstandigheden, aanpassingen of onderhoud aan het Stern Mobile Network of een andere aanbieder van elektronische communicatiediensten, storingen in de interconnectie of andere oorzaken. Stern Mobile spant zich in binnen de grenzen van de redelijkheid deze omstandigheden tot het uiterste te beperken.
- 5.7. Stern Mobile onderhoudt het Stern Mobile Network op een continue basis en streeft ernaar om het Stern Mobile Network op een kwalitatief hoogstaand niveau te laten functioneren. Indien Klant klachten of opmerkingen heeft over het functioneren van het Stern Mobile Network, kan Klant deze doorgeven aan Stern Mobile door een bericht aan de Stern Mobile klantenservice te sturen.
- 5.8. Om het Network goed te laten werken, past Stern Mobile technieken van netwerkmanagement toe.

6. Aanvullende diensten

- 6.1. Een Aanvullende Dienst kan slechts worden afgenomen indien Klant beschikt over het voor de desbetreffende Aanvullende Dienst vereiste Stern Mobile Abonnement.
- 6.2. Als een Aanvullende Dienst in combinatie met een Abonnement wordt afgenomen is de minimale duur van de Aanvullende Dienst gelijk aan de minimale duur van het Abonnement, tenzij anders overeengekomen.
- 6.3. Tegen het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst inzake een Aanvullende Dienst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Ten aanzien van een opzegging is ook artikel 19 van overeenkomstige toepassing.
- 6.4. Opzegging of ontbinding van een Aanvullende Dienst heeft geen gevolgen voor de Overeenkomst voor het Stern Mobile Abonnement. Opzegging of ontbinding van Stern Mobile Overeenkomst betekent de automatische beëindiging van de Aanvullende Diensten.

7. Content diensten

- 7.1. Klant verkrijgt uitsluitend een beperkt gebruiksrecht op de Content en is ermee bekend en accepteert dat voor dat gebruiksrecht aanvullende licentievoorwaarden kunnen gelden, al dan niet van derden.
- 7.2. Op verzoek van de Klant zal Stern Mobile de mogelijkheid tot het afnemen van premium sms-diensten blokkeren. Dit verzoek kan bijvoorbeeld via mijn.sternmobile.nl of via de Stern Mobile App ingediend worden. Het activeren van een blokkade kan ook via www.payinfo.nl.

- 7.3. Klant vrijwaart Stern Mobile en stelt Stern Mobile schadeloos voor de gevolgen van inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van Stern Mobile of derden, ontstaan door het gebruik, in strijd met deze voorwaarden of de Overeenkomst, van Content.
- 7.4. Klant erkent dat Stern Mobile niet verantwoordelijk is en geen aansprakelijkheid draagt voor Content die ter beschikking wordt gesteld door een derde of voor Content Diensten die geleverd worden door derden. Klant erkent verder dat de vergoedingen verschuldigd voor het gebruik van een Content Dienst, door Klant zullen worden betaald via zijn Abonnement of via het bij de Stern Mobile Overeenkomst behorende Prepaid tegoed.
- 7.5. Tenzij dit uitdrukkelijk wordt toegestaan in de Overeenkomst of eventuele aanvullende voorwaarden is het Klant niet toegestaan:
- 7.6. De merken, logo's en andere informatie of materialen van de Content te verwijderen, te wijzigen of zonder toestemming van de rechthebbende te kopiëren, openbaar te maken, te verspreiden of anderszins aan derden ter beschikking te stellen; en/of zonder toestemming van de rechthebbende Content of enig onderdeel daarvan te kopiëren of op een drager op te slaan of op andere wijze inbreuk te maken op intellectuele eigendomsrechten;
- 7.7. Aanduidingen omtrent de rechten, de rechthebbenden, de herkomst of het vertrouwelijke karakter of enig andere verwijzing naar Stern Mobile, die voorkomen in de Content te wijzigen of te verwijderen;
- 7.8. Voor zover Klant in het kader van de Overeenkomst aan Stern Mobile en/of haar leveranciers documentatie, software, content, of andere materialen ter beschikking stelt of op de Website uploadt, garandeert Klant dat hij daartoe gerechtigd is en dat deze documentatie, software, content of andere materialen geen inbreuk maken op rechten van derden. Klant vrijwaart Stern Mobile volledig tegen alle aanspraken van derden dienaangaande.

8. Tarieven

- 8.1. Voor de gebruikmaking van de Diensten is Klant de door Stern Mobile vastgestelde bedragen verschuldigd. De bedragen worden vastgesteld op grond van de op dat moment van toepassing zijnde Tarievenoverzicht. Het Tarievenoverzicht met daarin alle tarieven vind je terug op de Website Sternmobile.nl. Voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen is de administratie van Stern Mobile altijd bindend.
- 8.2. Klant betaalt vooraf voor een vastgesteld Tegoed in minuten, sms en/of MB's. Wanneer Klant geen tegoed meer heeft gelden buitenbundel tarieven. Een overzicht van deze tarieven is te vinden op de Website van Stern Mobile, Sternmobile.nl.
- 8.3. De te betalen tarieven worden met BTW en andere van overheidswege opgelegde heffingen verhoogd, tenzij anders vermeld.
- 8.4. Stern Mobile behoudt zich het recht voor om ieder jaar op 1 oktober de tarieven aan te passen op basis van de inflatie. De hoogte hiervan wordt bepaald door de Consumentenprijsindex van het CBS. De inflatiecorrectie geldt voor klanten die op het moment van aanpassing langer dan 3 maanden klant zijn en voor klanten die op dat moment langer dan 3 maanden geleden hun Stern Mobile Abonnement hebben verlengd.
- 8.5. Het actuele Tarievenoverzicht wordt door Stern Mobile bekend gemaakt via de Website waaromtrent Klant middels een bericht in de mijn.sternmobile.nl omgeving of in de Stern Mobile App wordt geïnformeerd.
- 8.6. Stern Mobile heeft het recht de tarieven of een ander onderdeel van de overeenkomst op ieder moment te wijzigen. Zie ook artikel 2.9 van deze Algemene Voorwaarden.
- 8.7. Als (tijdelijk) gebruik wordt gemaakt van een netwerk van een andere aanbieder van elektronische communicatiediensten, hetgeen voornamelijk buiten Nederland zal plaatsvinden, zal Klant alle (bijzondere) kosten en toeslagen, die daarmee gepaard gaan, aan Stern Mobile verschuldigd zijn. Hiertoe behoren ook de kosten van het accepteren of automatisch doorverbinden van een oproep, terwijl Klant zich buiten het bereik van het Stern Mobile Netwerk bevindt.

- 8.8. De gegevens van Stern Mobile zijn beslissend voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn.
- 8.9. Bezwaren tegen afgeschreven tegoed of in rekening gebrachte bedragen moeten binnen dertig dagen nadat dit door de Klant vastgesteld is, dan wel had kunnen worden, via het daarvoor bestemde formulier op de website van Stern Mobile worden ingediend.
- 8.10. Stern Mobile mag (administratie) kosten van onderzoek toevoegen aan de in rekening te brengen bedragen van Klant indien Klant bij herhaling ten onrechte bezwaren heeft ingediend en hij redelijkerwijs kon weten dat deze ongegrond waren.

9. Betaling

- 9.1. Alle tarieven zijn verschuldigd vanaf het moment van aangaan van een Overeenkomst.
- 9.2. Klant verleent Stern Mobile voor ieder Stern Mobile Abonnement een machtiging tot automatische incasso en staat in voor het kunnen incasseren door of namens Stern Mobile.
- 9.3. Als het betaalverleden van Klant daartoe aanleiding geeft zal Klant de verschuldigde bedragen op verzoek van Stern Mobile daartoe op door Stern Mobile aangegeven wijze voldoen, in beginsel bij vooruitbetaling. In een dergelijk geval kan Klant daarmee gemoeide (al dan niet periodieke) kosten voor in rekening worden gebracht.
- 9.4. Als tarieven niet voorafgaand aan het leveren van een Dienst in rekening worden gebracht en betaald, brengt Stern Mobile de verschuldigde kosten maandelijks achter via de factuur bij Klant in rekening. Als zich naar het oordeel van Stern Mobile bijzondere omstandigheden voordoen, zoals de (tijdelijke) omvang van het (al dan niet rechtmatig) gebruik van de Aansluiting, mag Stern Mobile tussentijdse facturen verzenden en/of (onmiddellijke) betaling verlangen.
- 9.5. Voor alle Overeenkomsten geldt dat de Klant standaard een online factuur ontvangt die in de mijn.sternmobile.nl omgeving beschikbaar wordt gesteld.
- 9.6. Betalingen van de factuur zal moeten plaatsvinden binnen de termijn zoals weergegeven op de factuur. Het moment waarop Stern Mobile de betaling ontvangt, geldt als betalingsmoment.
- 9.7. De automatische incasso zal altijd ongeveer drie werkdagen voordat Klant zijn nieuwe maandelijkse Tegoed ontvangt, plaatsvinden. Het moment waarop Stern Mobile de betaling ontvangt, geldt als betalingsmoment. 2 tot 5 dagen voor de eerste automatische incasso ontvangt de Klant een pre-notificatie van de komende incasso per e-mail op het opgegeven e-mailadres. Voor iedere daaropvolgende incasso ontvangt de Klant 2 dagen voor de incasso een pre-notificatie. Als de eerste incassopoging mislukt, worden in de periode van 2 weken na de eerste poging nog twee pogingen gedaan. Hier wordt geen pre-notificatie voor gestuurd.
- 9.8. Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen moeten binnen veertien dagen nadat de bedragen bij Klant automatisch zijn geïncasseerd schriftelijk kenbaar worden gemaakt via het daarvoor bestemde formulier op de Website. Stern Mobile zal geen beroep op overschrijding van deze termijn doen, als de bezwaren redelijkerwijs niet binnen deze termijn kenbaar konden zijn. Het indienen van een bezwaar zal de betalingsverplichting voor geleverde Diensten niet opschorten. Verrekening van onverschuldigd betaalde bedragen of opschorting van betaling is alleen mogelijk met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Stern Mobile.
- 9.9. Stern Mobile heeft het recht om bedragen namens een derde waar Klant diensten en/of zaken afneemt bij Klant in rekening te brengen via de Stern Mobile factuur.
- 9.10. In alle gevallen waarbij de bezwaren van Klant tegen een factuur betrekking hebben op bedragen die door Stern Mobile ten behoeve van een derde voor diensten en/of zaken van die derde via de factuur van Stern Mobile in rekening worden gebracht, dienen de vragen over en bezwaren tegen deze bedragen uitsluitend bij de desbetreffende derde te worden ingediend. Het indienen van dergelijke bezwaren zal de betalingsverplichting van Klant niet opschorten.
- 9.11. Stern Mobile mag de (administratie) kosten van onderzoek wegens de bezwaren op een factuur in rekening brengen, indien Klant bij herhaling ten onrechte bezwaren heeft ingediend tegen facturen en Klant desondanks de bezwaren handhaaft.

- 9.12. Stern Mobile mag naast de verschuldigde betaling aanvullende (afsluit) kosten in rekening brengen tot maximaal € 25 inclusief BTW per gebeurtenis, als een afgegeven machtiging tot automatische betaling wordt ingetrokken, of bij de uitoefening van de machtiging onvoldoende saldo aanwezig blijkt te zijn, of anderszins een geïncasseerde betaling door de bank wordt gestorneerd.
- 9.13. Op grond van de Telecommunicatiewet en Algemene Verordening Gegevensbescherming mogen wij persoonsgegevens inclusief gebruiksgegevens van ouder dan twaalf maanden niet bewaren en/of verstrekken.

10. Niet tijdige betaling

- 10.1. Indien Stern Mobile de verschuldigde betaling niet binnen de termijn genoemd in artikel 9.6 heeft ontvangen, is Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Vanaf datzelfde moment mag Stern Mobile wettelijke rente in rekening brengen en de door Stern Mobile geleden schade en (incasso)kosten bij Klant in rekening brengen. Als ter verkrijging van voldoening van het verschuldigde bedrag en de door Stern Mobile geleden schade een incassoprocedure noodzakelijk is, zijn alle daaraan verbonden kosten (volgens het algemeen erkende deurwaarderstarief) voor rekening van Klant.
- 10.2. Als bij de uitoefening van de machtiging voor automatische incasso onvoldoende saldo aanwezig blijkt te zijn, of anderszins een geïncasseerde betaling door de bank wordt gestorneerd heeft Klant geen recht op het gebruik van de door Stern Mobile geleverde Dienst.
- 10.3. Stern Mobile mag tot tijdelijke opschorting van het leveren van Diensten of definitieve buitengebruikstelling van de Aansluiting en ontbinding van een Overeenkomst overgaan, nadat Stern Mobile Klant een aanmaning heeft toegezonden en ondanks de daarin nader genoemde termijn niet aan de betalingsverplichting of andere aanwijzing is voldaan. In geval van excessief gebruik kan Stern Mobile ter voorkoming van het ontstaan van oninbare vorderingen de aansluiting tijdelijk afsluiten.

11. Zekerheidstelling

- 11.1. Stern Mobile mag te allen tijde, gelet op haar bekende feiten en omstandigheden om haar moverende redenen, daaronder begrepen een (tijdelijk) bovengemiddeld gebruik van de Aansluiting door Klant, verzoeken dat binnen een door haar gestelde termijn vooruitbetaling of (aanvullende) zekerheid in de vorm van een voorschot of borgsom wordt verstrekt.
- 11.2. De omvang van de in artikel 11.1 bedoelde vooruitbetaling of te verstrekken zekerheid kan maximaal een bedrag betreffen van hetgeen Klant gedurende zes maanden naar verwachting in totaal verschuldigd kan zijn.
- 11.3. Een verstrekte borgsom kan nadat zich gedurende een aaneengesloten periode van zes maanden geen betalingsproblemen hebben voorgedaan door Klant worden teruggevorderd door middel van een verzoek daartoe via een verzoek aan de klantenservice op de Website.

12. Simkaart en beveiliging

- 12.1. Klant is verplicht alle instructies en gebruiksaanwijzingen, met betrekking tot de installatie en het gebruik van de simkaart, op te volgen ten einde alle voor de Dienst benodigde instellingen en beveiligingscodes op zijn Randapparatuur te kunnen ontvangen. De instructies staan vermeld op de Website.
- 12.2. Stern Mobile stelt aan Klant per Aansluiting eenmalig één simkaart ter beschikking, tenzij anders overeengekomen en ook de daarbij behorende beveiligingscodes (zoals de zogenaamde PIN- en PUK-code).
- 12.3. Het is niet toegestaan de simkaart, of de functionaliteit daarvan, te vermenigvuldigen, of de technische informatie, functionaliteit, software te wijzigen of te kopiëren. Het is bovendien niet toegestaan de simkaart zodanig te gebruiken dat financieel voordeel wordt behaald ten nadele van Stern Mobile of derden, de integriteit van de Dienst in gevaar wordt gebracht en/of er een onevenredige belasting van de Dienst ontstaat.

- 12.4. Klant dient de simkaart en eventueel verstrekte toegangscode zorgvuldig te beschermen tegen verlies, misbruik/onbevoegd gebruik, diefstal en beschadiging. Ter voorkoming van onbevoegd gebruik adviseert Stern Mobile Klant de beveiligingscodes zoveel mogelijk geheim te houden, gescheiden te bewaren en verstandig te gebruiken.
- 12.5. Als de simkaart verloren is gegaan door verlies, diefstal of beschadiging, of indien Klant het vermoeden heeft van misbruik/onbevoegd gebruik van de simkaart of een toegangscode, is Klant verplicht om de simkaart onmiddellijk te blokkeren via mijn.sternmobile.nl. Stern Mobile stelt het gebruik van de simkaart na een dergelijk verzoek terstond buiten werking, tenzij Stern Mobile gereede twijfel heeft dat van deze mogelijkheid tot blokkeren misbruik wordt gemaakt.
- 12.6. Alle kosten van (onbevoegd) gebruik van de simkaart, de Aansluiting en/of de Diensten komen geheel voor rekening en risico van Klant tot het moment van melding aan Stern Mobile en blokkering op de wijze genoemd in artikel 12.5.
- 12.7. Eventuele kosten voor deblokkering of het verstrekken van een nieuwe simkaart komen voor rekening van Klant.
- 12.8. Stern Mobile behoudt zich het recht voor om een simkaart om te ruilen in verband met wijzigingen van technische eigenschappen of veroudering van de simkaart.
- 12.9. Indien Klant Randapparatuur heeft ontvangen waarop door of namens Stern Mobile een zogenaamde simlock is geplaatst, is het Klant niet toegestaan de SIM-Lock te (laten) verwijderen zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Stern Mobile. Stern Mobile kan aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden verbinden, waaronder het betalen van een vergoeding in verband met de bijdrage die Stern Mobile (al dan niet via de dealer van Klant) voor deze Randapparatuur ter beschikking heeft gesteld.
- 12.10. Stern Mobile houdt het netwerk 24 uur per dag in de gaten en spant zich in om in een vroeg stadium bedreigingen of aanvallen te signaleren. Daarnaast wordt het hele netwerk structureel gescand op virussen, malware en inbraakpogingen.

13. Nummer en nummerbehoud

- 13.1. Stern Mobile stelt aan Klant voor het gebruik van de Aansluiting één of meer Nummers ter beschikking.
- 13.2. Indien Klant al één of meer Nummers in gebruik heeft, kan hij alleen bij het aangaan van een Overeenkomst een verzoek tot nummerbehoud bij Stern Mobile indienen. Stern Mobile zal het verzoek inwilligen, als en zodra de (oude) overeenkomst met een aanbieder van mobiele telecommunicatiediensten kan worden beëindigd en die aanbieder aan nummerbehoud meewerkt.
- 13.3. Klant zal ter uitvoering van een verzoek tot nummerbehoud de aanwijzingen van Stern Mobile opvolgen. Stern Mobile mag een eenmalige vergoeding in rekening brengen voor het effectueren van het verzoek tot nummerbehoud.
- 13.4. Klant heeft richting Stern Mobile bij aanvang en einde van een Overeenkomst in beginsel, anders dan met nummerbehoud, geen recht op één of meer bepaalde Nummers.
- 13.5. Stern Mobile mag een Nummer wijzigen in geval van wijzigingen in een nationaal nummerplan of een nummertoekenning door ACM, richting wijzigingen in een Dienst of het Netwerk, of andere gevallen die een nummerwijziging redelijkerwijs noodzakelijk maken.
- 13.6. Stern Mobile zal een nummerwijziging niet eerder doorvoeren dan twee maanden nadat de wijziging bekend is gemaakt, tenzij een eerdere wijziging in de gegeven omstandigheden Stern Mobile noodzakelijk is. Stern Mobile is niet aansprakelijk voor de schade, die voortvloeit uit een wijziging van één of meer Nummers.
- 13.7. De door Stern Mobile ter beschikking gestelde 06 nummers mogen op basis van Nederlandse nummerplannen alleen in mobiele telefoons gebruikt worden.

14. Buiten gebruikstelling van de aansluiting

- 14.1. Stern Mobile mag de Aansluiting of het leveren van één of meer Diensten (tijdelijk en/of geheel of gedeeltelijk) blokkeren of buiten gebruik stellen ook zonder voorafgaand informeren van Klant, als:

- 14.2. Door of namens Klant een verzoek op grond van artikel 12.5 wordt gedaan en Stern Mobile uit de haar bekende omstandigheden geen gronden heeft om het verzoek te weigeren;
- 14.3. Klant een verplichting uit de Algemene Voorwaarden of enige andere Overeenkomst met Stern Mobile niet nakomt;

15. Privacy statement

- 15.1. Hoe Stern Mobile omgaat met Persoonsgegevens staat in ons Privacy Statement. Kijk hiervoor op https://shop.sternmobile.nl/pdf/privacy_statement_stern_mobile.pdf
- 15.2. Je kunt dit Privacy Statement ook kosteloos bij ons opvragen, onder andere bij de Klantenservice.

16. Verplichtingen klant

- 16.1. Klant staat in voor het normaal gebruik van de Aansluiting(en) en de simkaart en voor het gebruik van Diensten van Stern Mobile en derden, zoals Stern Mobile en deze aanbieders die Diensten naar redelijke maatstaven hebben bedoeld en beogen. Klant is aansprakelijk voor alle schade die ontstaat door onrechtmatig gebruik van de Diensten, de simkaart, Zaken en de Aansluiting.
- 16.2. Klant laat na, noch stelt anderen in staat, de Aansluiting(en) of Diensten aan te wenden voor een ander gebruik of doel dan Stern Mobile heeft beoogd met de door haar aangeboden Diensten, door welke wijze ook, daaronder mede begrepen het 'plagen', 'spammen', of anderszins lastig vallen, beledigen, kwetsen van derden of overlast veroorzaken, het op grote schaal tot stand (doen) brengen van verbindingen met koopnummers (090X-nummers en/of viercijferige SMS shortcodes) en/of -diensten, het plegen van strafbare feiten en het onrechtmatig verwijderen van de 'SIM-Lock'. Ingeval van misbruik kan Stern Mobile de Overeenkomst per direct beëindigen.
- 16.3. Klant laat na zaken aan te wenden voor het gebruik van de Aansluiting op het Stern Mobile Netwerk, of netwerken van andere aanbieders van elektronische communicatiediensten die niet voldoen aan de daartoe gestelde wettelijke eisen. Klant zal uitsluitend gebruik maken van Randapparatuur die behoren tot de typen Randapparatuur waarvan Stern Mobile heeft aangegeven, al dan niet op de Website, dat deze typen toegestaan zijn voor de desbetreffende Diensten.
- 16.4. Indien Stern Mobile aan Klant aanwijzingen geeft, in verband met ondervonden overlast of schade door het gebruik van de Aansluiting, of de daarvoor gebruikte Zaken, dan dient Klant deze op te volgen. De eigen schade als gevolg van een dergelijke aanwijzing van Stern Mobile komt voor rekening van Klant.
- 16.5. Klant mag zijn rechten en/of verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst niet zonder schriftelijke toestemming van Stern Mobile aan een derde overdragen.
- 16.6. Klant vrijwaart Stern Mobile tegen alle aanspraken op vergoedingen van schade, die derden op enigerlei wijze zouden kunnen instellen op grond van schending van de verplichtingen uit een Overeenkomst.
- 16.7. Klant kan wijzigingen van adres en andere Persoonsgegevens melden via mijn.sternmobile.nl. Alle gevolgen, die voortvloeien uit niet tijdige melding van (adres)wijzigingen, komen geheel voor rekening en risico van Klant.

17. Aansprakelijkheid

- 17.1. Stern Mobile is niet aansprakelijk voor enige schade in verband met (de totstandkoming of uitvoering van) een Overeenkomst of het gebruik van een Dienst, tenzij dit uitdrukkelijk anders is bepaald.
- 17.2. De aansprakelijkheid van Stern Mobile is beperkt tot aansprakelijkheid voor directe schade van Klant - waaronder uitdrukkelijk niet begrepen indirecte en/of immateriële schade en/of bedrijfsschade zoals omzet en winstderving. De aansprakelijkheid van Stern Mobile is voorts beperkt tot de volgende bedragen per gebeurtenis of al samenhangende gebeurtenissen:
 - a. Schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel, tot een bedrag van ten hoogste één miljoen euro per gebeurtenis;
 - b. Schade ten gevolge van beschadiging van zaken van Klant, tot ten hoogste vierhonderdvijftig duizend euro per gebeurtenis en ten hoogste twee miljoen euro per jaar;

- c. Schade ten gevolge van het onrechtmatig verwerken van Persoonsgegevens van Klant, tot een bedrag van ten hoogste tweeduizendvijfhonderd euro per benadeelde en tot ten hoogste één miljoen euro per gebeurtenis;
- d. Schade ten gevolge van andere administratieve fouten dan genoemd, daaronder begrepen het (tijdelijk) buiten werking stellen van de Aansluiting van Klant door Stern Mobile zonder dat daartoe een aantoonbare grond was, tot een bedrag van ten hoogste duizend euro per Aansluiting en tot ten hoogste tweehonderdduizend euro per gebeurtenis.
- 17.3. Tekortkomingen in enigerlei vorm in de dienstverlening van derden, zoals andere aanbieders van telecommunicatienetwerken of -diensten, waaronder mede begrepen informatie-, content-of sms-diensten, zijn niet aan Stern Mobile toerekenbaar.
- 17.4. Stern Mobile sluit iedere aansprakelijkheid voor schade anders dan genoemd in artikel 17.2 uit.
- 17.5. Klant dient Stern Mobile via het daarvoor bestemde formulier op de Website zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken nadat de schade is ontdekt of redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt, van opgetreden schade schriftelijk op de hoogte te stellen. Stern Mobile behoeft schade die niet op deze wijze binnen deze termijn is gemeld niet te vergoeden, tenzij Klant aannemelijk maakt dat een tijdige en/of schriftelijke reactie redelijkerwijs niet verlangd kon worden.
- 17.6. Stern Mobile kan zich niet beroepen op beperking en uitsluiting van de aansprakelijkheid zoals aangegeven in artikel 17.2 tot en met 17.5 als de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Stern Mobile of haar management of indien de beperking van de aansprakelijkheid in strijd zou zijn met de wet.

18. Koop op afstand

- 18.1. Als jij de overeenkomst met Stern Mobile via de website of de telefoon hebt afgesloten (of door middel van een andere techniek voor communicatie op afstand), mag je de overeenkomst binnen 14 kalenderdagen nadat de overeenkomst tot stand is gekomen, zonder opgaaf van reden ontbinden. Deze ontbinding kan je bijvoorbeeld telefonisch doorgeven bij de afdeling klantenservice of via de Website. Heb je al producten van Stern Mobile ontvangen, dan moet je deze zo snel mogelijk terugsturen.
- 18.2. Stern Mobile stort zo snel mogelijk na ontvangst van de geretourneerde bestelling de eventueel ontvangen eerste abonnements-, aansluit-, en/of bezorgkosten terug op het bij ons bekende rekeningnummer.
- 18.3. Als je tussentijds gebruik hebt gemaakt van onze diensten, bijvoorbeeld door te bellen, sms'en of internetten, dan worden deze kosten in rekening gebracht.
- 18.4. Wanneer je van je bestelling afziet, zullen ook de kosten voor het terugsturen van de bestelling, nadat je deze in ontvangst hebt genomen, voor jouw rekening Klant zijn.

19. Opschorting en beëindiging

- 19.1. Stern Mobile is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst, geheel of gedeeltelijk, op te schorten indien Klant te kort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst, onverminderd enig ander aan Stern Mobile toekomend recht. De opschorting ontslaat Klant nimmer van enige betalingsverplichting over van reeds door Stern Mobile geleverde Diensten.
- 19.2. Zodra Klant alsnog de Overeenkomst nakomt en/of voldoende zekerheid stelt ter voldoening van zijn verplichtingen, zal Stern Mobile de opschorting opheffen en de Dienst weer beschikbaar maken voor Klant, tenzij sprake is van een patroon.
- 19.3. Elk abonnement wordt door Klant aangegaan voor een bij het desbetreffende type Abonnement behorende minimumduur. Na de initiële duur van het Abonnement wordt dit Abonnement stilzwijgend voortgezet voor onbepaalde tijd.
- 19.4. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste een maand.

- 19.5. Klant kan de Overeenkomst op dezelfde manier opzeggen als waarop de Overeenkomst is aangegaan. De opzegging van een Overeenkomst door Klant kan in ieder geval via mijn.sternmobile.nl worden doorgegeven. Partijen kunnen een Overeenkomst te allen tijde ontbinden met behoud van recht op schadevergoeding, indien de andere partij in de nakoming van een of meer van de overeengekomen verplichtingen tekortschiet en in verzuim vereert.
- 19.6. Iedere partij kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen in geval van faillissement, (voorlopig) surseance van betaling of een verzoek tot schuldsanering aan de zijde van de andere partij, tenzij de curator of bewindvoerder kiest voor voortzetting van de Overeenkomst en daarbij onverwijld voldoende zekerheid wordt gesteld overeenkomstig artikel 11.
- 19.7. Als een Overeenkomst eindigt, worden alle vorderingen van Stern Mobile op jou (bijvoorbeeld wat je nog aan rekeningen moet betalen) direct opeisbaar. Als Stern Mobile een Overeenkomst beëindigt, bijvoorbeeld omdat jij jouw rekeningen niet op tijd betaalt, is Stern Mobile gerechtigd een schadevergoeding in rekening te brengen die gebaseerd is op de resterende termijnen, zie ook de Website.
- 19.8. Indien Stern Mobile op grond van artikel 4.2 de Overeenkomst met Klant beëindigt, zal de Aansluiting worden gestopt en komen het bijbehorende Nummer en het eventueel resterende Tegoed automatisch te vervallen. Klant kan in dat geval geen enkele aanspraak maken op enige vorm van terugbetaling of compensatie. Stern Mobile heeft geen verplichting Klant van tevoren te waarschuwen dat men in de in artikel 4.2 beschreven periode verkeert.
- 19.9. Het Tegoed komt ook te vervallen zonder recht op terugbetaling bij beëindiging door Klant van Stern Mobile Overeenkomst.
- 19.10. De Stern Mobile Overeenkomst eindigt en eventueel resterend Tegoed vervalt eveneens zodra:
- 19.11. Het Nummer op verzoek van Klant naar een andere aanbieder wordt geporteerd;
- 19.12. De uitvoering van de Overeenkomst op grond van artikel 19 is of kan worden opgeschort en Klant niet binnen 10 werkdagen alsnog zijn verplichtingen nakomt, een ingebrekestelling is hiertoe niet vereist;
- 19.13. De vergunningen op basis waarvan Stern Mobile haar Dienst en/of het Netwerk aanbiedt worden beëindigd, ingetrokken of gewijzigd;
- 19.14. Een overeenkomst tussen Stern Mobile en een derde van wie Stern Mobile afhankelijk is voor het leveren van de Dienst, om wat voor reden dan ook, wordt beëindigd;
- 19.15. Technische of bedrijfseconomische redenen of (wijzingen in) wet- en regelgeving daartoe noodzaken.

20. Fair Use Policy

- 20.1. Stern Mobile biedt Klanten 'Roam-like-at-Home' voor alle mobiele abonnementen. Dit houdt in dat je Nederlandse bundels voor bellen, sms'en en data ook geldig zijn binnen de EU.
- 20.2. 'Roam-like-at-Home' is niet bedoeld voor onredelijk gebruik in het buitenland en daarom past Stern Mobile een Fair Use Policy (FUP) toe.
- 20.3. De FUP volgt uit de Europese Roaming Verordening en heeft als doel onredelijk gebruik van abonnementen in het buitenland te voorkomen.
- 20.4. Stern Mobile biedt 'Roam-like-at-Home' aan roamende abonnees die woonachtig zijn in Nederland of zoals discretionair door Stern Mobile vastgesteld een stabiele permanente link hebben met Nederland. Stern Mobile mag vragen naar bewijs hiervoor en heeft het recht om consumenten 'Roam-like-at-Home' te weigeren als er geen bewijs wordt overlegd.
- 20.5. Er is sprake van onredelijk gebruik van je abonnement als je gedurende een periode van vier maanden meer tijd in het buitenland doorbrengt dan in Nederland én/of meer verbruik vertoont in het buitenland dan in Nederland.
- 20.6. Verbruik van minuten, SMS en data wordt voortdurend gemeten over de vier meest recente maanden.

20.7. Indien Stern Mobile signaleert dat er sprake is van onredelijk gebruik, stuurt Stern Mobile je een bericht met het verzoek om je (roaming)gedrag aan te passen. Wanneer je gedrag na 14 dagen niet aantoonbaar is veranderd, of je hebt niet kunnen aantonen dat je een stabiele link met Nederland hebt, behoudt Stern Mobile zich het recht voor om vanaf dat moment een toeslag op je roamingverbruik over belminuten/sms/data in rekening te brengen. Deze actuele toeslagen zijn te vinden op de Website Sternmobile.nl.

21. Veiligheid

- 21.1. Stern Mobile is aangesloten op het netwerk van Vodafone. Stern Mobile vindt de veiligheid van eigendommen, zoals het netwerk, winkels, IT-systemen, data en kantoorgebouwen van essentieel belang voor het kunnen aanbieden van producten en diensten.
- 21.2. Het waarborgen van de integriteit, de beschikbaarheid en vertrouwelijkheid van informatie en bescherming van het netwerk zijn hier belangrijke onderdelen van.
- 21.3. Het netwerk wordt 24 uur per dag proactief gemonitord tegen aanvallen van buitenaf. Zowel de IT-systemen als het telecomnetwerk wordt in de gaten gehouden.
- 21.4. Als er een bedreiging wordt gesignaleerd, met gebruik van netwerkmanagement voert Stern Mobile met spoed wijzigingen door; dit kan een aanpassing van de software zijn, waardoor de beveiliging van het netwerk wordt hersteld of verbeterd. Bijvoorbeeld wanneer er een bepaald virus actief is kan Stern Mobile door zo'n aanpassing voorkomen dat Klant hinder ondervindt.
- 21.5. Stern Mobile kan als gevolg van een beveiligingsincident eventueel ook bepaalde websites of portals tijdelijk buiten gebruik stellen.
- 21.6. Stern Mobile hanteert strikte regels voor het verkrijgen van toegang tot klantgegevens. Dit is uitsluitend toegestaan voor de Stern Mobile medewerkers die voor hun werk echt toegang nodig hebben tot Klantgegevens.

22. Klachten en geschillen

- 22.1. Klant dient klachten of geschillen altijd in eerste instantie in te dienen via het daarvoor bestemde formulier op de Website, met vermelding van het Nummer van de Aansluiting.
- 22.2. Stern Mobile zal de klacht binnen tien dagen door middel van een schriftelijke reactie of via e-mail inhoudelijk beantwoorden. Als deze termijn niet gehaald wordt, zal Stern Mobile aan de klager kenbaar maken binnen welke termijn de klacht alsnog inhoudelijk zal worden beantwoord.
- 22.3. Alleen Consumenten, kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, Postbus 90600, 2509 LP, Den Haag. De Geschillencommissie Telecommunicatie stelt als voorwaarde dat de klacht eerst schriftelijk is ingediend bij Stern Mobile. Op de website van de Geschillencommissie staat verder uitgelegd hoe deze geschillenprocedure werkt, kijk op www.degeschillencommissie.nl.
- 22.4. Binnen 10 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van Stern Mobile, danwel binnen 10 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in artikel 20.2 had moeten worden gereageerd, kan de klager het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.
- 22.5. Ook Stern Mobile kan ervoor kiezen een geschil omtrent de nakoming door een Consument van de Overeenkomst aan de Geschillencommissie Telecommunicatie voor te leggen. In dat geval moet Klant zich binnen vijf weken schriftelijk uitspreken of deze daarmee akkoord gaat, alsmede dat hij zal voldoen aan de eisen die de Geschillencommissie stelt aan Klant voor het in behandeling nemen van de klacht. Indien Klant niet instemt met beslechting door de Geschillencommissie of niet voldoet aan de gestelde eisen voor behandeling zal het geschil aan de gewone rechter worden voorgelegd.
- 22.6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement, dat bij haar opvraagbaar is. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Indien Klant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie dan is Klant voor de behandeling van dat geschil een vergoeding verschuldigd.
- 22.7. Klant kan een geschil ook voorleggen aan de bevoegde burgerlijk rechter. Stern Mobile is aan deze keuze gebonden.

- 22.8. Heb je een klacht over een online aankoop? Meld deze bij Stern Mobile via contact. Is je klacht hierna niet opgelost, dan kun je deze melden bij de Stichting Geschillencommissie of via het ODR-platform van de Europese Geschillencommissie.
- 22.9. Onverminderd het voorgaande kan Klant geschillen ook schriftelijk aanbrengen bij de ACM in de gevallen bij wet geregeld.