



Algemene Voorwaarden Abonnee Consument.

Om te zorgen dat je precies weet wat jij van ons mag verwachten en wij van jou, staan hieronder onze Algemene Voorwaarden Abonnee Consument op een rij. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle vaste en mobiele telecommunicatiediensten en producten die jij als consument bij Odido Netherlands bv gevestigd aan de Waldorpstraat 60 te Den Haag, 2521 CC en met KvK-nummer 33265679 (hierna: “Odido”) afneemt, evenals op de door Odido aan jou beschikbaar gestelde producten (zoals randapparatuur, software en handleidingen), die jij nodig hebt om de geleverde diensten te kunnen gebruiken.

Deze Algemene Voorwaarden zijn opgedeeld in drie delen:

1. De algemene informatie: deze informatie geldt voor alle (aanvullende) diensten, producten en de Extra's die je afneemt bij Odido;
2. De informatie over vaste diensten: dit is de informatie die van toepassing is op de vaste aansluitingen die je bij Odido afneemt, denk hierbij bijvoorbeeld aan Internet, Vast Bellen en TV;
3. De informatie over mobiele diensten: dit is de informatie die van toepassing is op de mobiele aansluitingen die je bij Odido afneemt, denk hierbij bijvoorbeeld aan een Sim Only abonnement, al dan niet i.c.m. een toestel of smartwatch.

Algemeen Overeenkomst

1. Wanneer je bij Odido (abonnementen voor) diensten of producten bestelt en Odido deze bestelling schriftelijk en/of elektronisch aan je bevestigt, of uitvoering aan de bestelling is gegeven, dan is er tussen jou en Odido een overeenkomst tot stand gekomen.
2. Op alle overeenkomsten die je met Odido sluit, zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Daarnaast maakt het tarievenoverzicht – welke je kunt vinden op www.odido.nl/tarieven - onderdeel uit van je overeenkomst met Odido en kunnen er aanvullende- en/of actievoorwaarden van toepassing zijn, die je kunt vinden op www.odido.nl/voorwaarden.
3. Je bent er verantwoordelijk voor dat de gegevens die je bij het afsluiten van de overeenkomst aan ons hebt verstrekt correct zijn. Als je verhuist of een ander e-mailadres krijgt, zal je dat tijdig aan ons doorgeven zodat wij over de juiste gegevens beschikken om je per post of mail te bereiken.

Rekening en betaling

4. Je gaat ermee akkoord dat Odido de factuur voor de geleverde (aanvullende) diensten en producten die je bij Odido afneemt maandelijks digitaal aan jou ter beschikking stelt in Mijn Odido. Je factuur is gebaseerd op het toepasselijke tarievenoverzicht, de eventueel door jou gemaakte belkosten en bijvoorbeeld bestelde video's en kanalen en eventuele andere aanvullende diensten.
5.
 - Voor vaste diensten geldt: de factuur zal binnen 14 dagen na factuurdatum van het door jou opgegeven rekeningnummer worden afgeschreven door Odido. Wanneer je niet voor automatische incasso hebt gekozen, zorg je dat het bedrag binnen 14 dagen na factuurdatum op de rekening van Odido is bijgeschreven;
 - Voor mobiele diensten en Extra's geldt: de factuur zal binnen 8 dagen na factuurdatum van het door jou opgegeven rekeningnummer worden afgeschreven door Odido. Wanneer je niet voor automatische incasso hebt gekozen, zorg je dat het bedrag binnen 10 dagen na factuurdatum op de rekening van Odido is bijgeschreven;

6. Je zult begrijpen dat wij onze diensten alleen kunnen aanbieden als je op tijd je betalingsverplichtingen nakomt. Bij niet tijdige betaling behouden wij ons al onze wettelijke rechten voor. Zo kunnen wij bijvoorbeeld de levering van onze diensten opschorten, buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen, eenmalig de her aansluitkosten zoals gespecificeerd in het tarievenoverzicht in rekening brengen na administratieve afsluiting en de vordering overdragen aan een incassobureau. Als we redenen hebben om te twijfelen of je je facturen kunt betalen, kunnen we voor bepaalde diensten een zekerheidstelling of vooruitbetaling van je vragen.
7. Als je diensten van derde partijen afneemt door bijvoorbeeld applicaties te downloaden of gebruik te maken van sms-diensten, is Odido gerechtigd de kosten die je hierbij eventueel maakt namens de derde partij bij jou te incasseren. Deze kosten vind je terug op je factuur onder gebruikskosten.
8. Heb je vragen over een factuur? Neem dan zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen zes maanden na de factuurdatum, contact met ons op. De gebruiksgegevens voor het opmaken van een factuur bewaren wij namelijk niet langer dan zes maanden.
9. Odido is gerechtigd om ieder jaar in januari haar tarieven aan te passen als gevolg van inflatie. Deze aanpassing wordt gebaseerd op de jaaruitvoering CPI (Consumenten-prijsindexcijfer) van het CBS in de maand juni van het voorafgaande jaar. Odido voert geen inflatiecorrectie door als er drie maanden of minder van je overeenkomst verstreken zijn.
10. Je bent zelf verantwoordelijk voor alle kosten die met de door jou afgenomen diensten worden gemaakt. Zijn je inlogcodes of je simkaart gestolen of vermoed je misbruik, meld het ons zo snel mogelijk! Wij blokkeren dan je simkaart en/of account. Tot aan het moment van de melding blijf je namelijk zelf verantwoordelijk voor de gebruikskosten. De blokkering heeft geen invloed op de minimale looptijd van je overeenkomst en de vaste maandelijkse kosten.

Compensatie bij netwerkstoring

11. We hopen natuurlijk dat het niet zal gebeuren, maar indien er ooit sprake is van een netwerkstoring die 12 uur of langer duurt, dan kun je een beroep doen op onze (wettelijke) compensatieregeling. In geval van een storing vind je hierover - en over het eventueel van toepassing zijn van de compensatieregeling - meer informatie op www.odido.nl/service/storingen.

Aansprakelijkheid

12. Om onze diensten betaalbaar te houden en onze bedrijfscontinuïteit te waarborgen is de aansprakelijkheid van Odido met uitzondering van het bepaalde in artikel 11, uitgesloten, tenzij Odido toerekenbaar is tekortgeschoten. In geen geval zal de aansprakelijkheid van Odido tegenover jou hoger zijn dan EUR 500 per gebeurtenis. Zijn er als gevolg van de gebeurtenis meerdere benadeelde Odido klanten dan is Odido voor alle benadeelde Odido klanten tezamen maximaal aansprakelijk voor een bedrag van EUR 225.000. Je zult je geleden schade moeten aantonen en binnen 1 jaar na de schadeveroorzakende gebeurtenis aan Odido kenbaar moeten maken. Odido is niet aansprakelijk voor immateriële schade of gevolgschade zoals gederfde winst of misgelopen opdrachten. De aansprakelijkheidsbeperkingen genoemd in dit artikel gelden niet wanneer de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van leidinggevend personeel van Odido.

Gebruik en beveiliging van de diensten

13. Wij doen ons best om te zorgen dat je gebruik kunt maken van de door ons geleverde en/of nog te leveren (aanvullende) diensten op grond van je overeenkomst. Ons netwerk werkt door verspreiding van signalen. De signalen worden soms verstoord door invloeden van buitenaf. Wij kunnen daarom niet instaan voor een volledige beschikbaarheid van ons netwerk. Het kan ook gebeuren dat je tijdelijk door onderhoud of storingen weinig of helemaal geen bereik hebt. We doen dan uiteraard ons best om dit dan zo snel mogelijk op te lossen.
14. Odido gaat zorgvuldig om met je persoonsgegevens en houdt zich aan de wettelijke regels. Meer informatie over het gebruik en bewaren van je persoonsgegevens vind je op onze website www.odido.nl/privacy in het Privacy Statement.

15. Odido beschermt haar diensten en netwerken zo goed mogelijk door naar internationale standaarden continuïteits- en veiligheidsmanagement toe te passen met inachtneming van de geldende wetgeving. Persoonsgegevens worden beveiligd zoals beschreven in het privacy statement. Daarnaast nemen we gepaste maatregelen bij beveiligingsinbreuken (bijvoorbeeld softwarebeveiligingsupdates op door ons beheerde eindgebruikersapparatuur voor vast internet of andere apparatuur in ons netwerk) en informeren je wat je zelf kan doen om zo veilig mogelijk te internetten op www.odido.nl.
16. Odido kan, bijvoorbeeld wanneer misbruik wordt vermoed, de aan jou toegewezen of toegekende namen, adressen en (inlog) codes wijzigen en/of blokkeren. Daaronder vallen onder meer Mijn Odido en Odido TV accountgegevens, klantcodes, gebruikersnamen, toegangscode, IP adressen, e-mailadressen en homepages. Je mag deze enkel gebruiken tijdens de duur van je overeenkomst.

Gedragscodes

17. Odido heeft zich aangesloten bij verschillende gedragscodes. Zo is Odido aangesloten bij;
- de Code voor Telemarketing 2021 (CTM);
 - de Gedragscode Transparantie Mobiel Datagebruik;
 - de Gedragscode voor Betaalde SMS- en Mobiel Internet Diensten;
 - en de Gedragscode Transparantie Internetsnelheden.

Je kunt deze gedragscodes vinden op www.odido.nl.

Internet + TV

Dienstenaanbod

18. Op onze website kun je zien welke diensten we op het specifiek door jou opgegeven adres kunnen leveren. Als je meerdere diensten van Odido afneemt en naast Internet ook gebruik wilt maken van Vast Bellen en/of TV, levert Odido deze diensten op één, door jou gekozen (woon)adres in Nederland.

Installatie en apparatuur

19. Als de dienst wordt geïnstalleerd door een installatiemonteur, moet deze natuurlijk vrij en veilig toegang hebben tot het (woon)adres waar de aansluiting plaats dient te vinden op het afgesproken tijdstip. Ook is het nodig dat de installatiemonteur ten behoeve van de installatie je internetverbinding en elektriciteit kosteloos kan gebruiken. Hiervoor is in ieder geval een werkend ISRA punt en een wandcontactdoos nodig. Wanneer de installatiemonteur de elektriciteit niet kosteloos kan gebruiken of wanneer je op het afgesproken tijdstip niet thuis bent of geen toegang verschaft, heeft Odido het recht om de kosten van de installatiemonteur bij jou in rekening te brengen.
20. Na het einde van je overeenkomst is Odido niet verplicht de aansluiting of de wijzigingen als gevolg van de installatie ongedaan te maken.
21. Als je zelf voor installatie zorgt dan kan je Odido niet verantwoordelijk houden voor het functioneren van de dienst of eventuele schade die door de installatie is ontstaan.
22. Als je diensten bij ons afneemt krijg je apparatuur zoals modem, TV Box of Wifi apparatuur in bruikleen. Deze apparatuur blijft eigendom van Odido. Je mag geen wijzigingen op de apparatuur aanbrengen. Na het beëindigen van je overeenkomst dien je de apparaten onbeschadigd (m.u.v. normale gebruikssporen) binnen 4 weken na de datum waarop je overeenkomst is beëindigd aan ons terug te sturen. Doe je dat niet, dan gaan wij ervan uit dat je de apparatuur wilt houden en zullen we de kosten van de apparatuur, zoals gespecificeerd in het Tarievenoverzicht, bij jou in rekening brengen.

Looptijd

23. De overeenkomst geldt voor het specifiek door jou opgegeven (woon)adres en heeft voor de dienst Internet een minimale looptijd van 12 maanden. De overeenkomst gaat in op het moment dat de dienst beschikbaar is op het door je opgegeven (woon)adres en je de dienst hebt geactiveerd of de dienst door de monteur is geactiveerd. Als de dienst beschikbaar is op je (woon)adres, maar je de dienst niet activeert, start je overeenkomst automatisch 14 dagen nadat je dienst op het door je opgegeven adres beschikbaar is geworden. De ingangsdatum van je overeenkomst vind je terug in Mijn Odido. Voor Vast Bellen, TV en aanvullende diensten kan een afwijkende of kortere minimale looptijd gelden. Op het moment dat je overeenkomst voor Internet eindigt, eindigen ook alle overige (aanvullende) diensten die je afneemt.
24. Als je je overeenkomst wilt opzeggen kan de opzegging pas ingaan op een datum gelegen op of na het verstrijken van de minimale looptijd. Na de minimale looptijd wordt je overeenkomst omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Je overeenkomst is dan elk moment opzegbaar. De opzegtermijn is dan een maand.

Vast bellen

25. Het telefoonnummer dat Odido aan jou ter beschikking stelt is een geografisch nummer, waarvan het netnummer is gekoppeld aan de regio waar je in woont.

TV

26. De door Odido geleverde TV dienst mag niet voor zakelijke doeleinden worden gebruikt. De door Odido aangeboden TV dienst maakt gebruik van dezelfde bandbreedte als de internetdienst. De beschikbaarheid en kwaliteit van de TV dienst kan beïnvloed worden door hetgeen met de internetdienst wordt gedaan en omgekeerd.
27. Op www.odido.nl kun je lezen welke programma's en pakketten Odido aanbiedt. De programma's en pakketten die je in de TV app kunt zien, kunnen hiervan afwijken.
28. Odido kan, met in achtneming van het bepaalde in artikel 36 de samenstelling van de door haar geleverde zenderpakketten wijzigen. Wijzigen kan onder meer het vergroten of het verkleinen van het pakket inhouden.

Intellectuele Eigendomsrechten

29. Odido en haar toeleveranciers hebben de intellectuele eigendomsrechten op de Interactieve TV Box, de daarop geplaatste programmatuur, de content (ook als deze door jou is opgenomen in bijvoorbeeld de Cloud), programmasignalen en andere aan jou beschikbaar gestelde informatie en materialen via de TV dienst en app. Het is niet toegestaan de ter beschikking gestelde content en geleverde programmasignalen openbaar te maken, na te maken, te wijzigen of te vervelvoudigen zonder toestemming van de rechthebbende, anders dan voor zover de wet jou dat expliciet toelaat.
30. Voor de duur dat je de TV dienst afneemt, heb je een:
- niet- exclusief;
 - niet- overdraagbaar;
 - en niet voor sub-licentie vatbaar recht op het gebruik van content.

Mobiel

Looptijd

31. Je Abonnement heeft een minimale looptijd. Deze vind je terug op de je overeenkomst. Als je je Abonnement wilt opzeggen kan de opzegging pas ingaan op een datum gelegen op- of na het verstrijken van de minimale looptijd. Na de minimale looptijd wordt je Abonnement omgezet in een Abonnement voor onbepaalde tijd. Je Abonnement is dan elk moment opzegbaar. De opzegtermijn is altijd een maand.

32. Je ontvangt een simkaart van ons waarmee je gebruik kunt maken van ons netwerk. Deze simkaart blijft eigendom van Odido. Je mag de simkaart alleen gebruiken in combinatie met een CE-gecertificeerd apparaat. Je mag geen wijzigingen op de simkaart aanbrengen of deze gebruiken in combinatie met eensimbox.
33. Indien je met je toestel nog kunt bellen kun je altijd bellen naar het alarmnummer 112, waardoor er automatisch informatie over je locatie wordt doorgestuurd naar de noodhulpdienst. Wel is het mogelijk dat de besturingssoftware op je toestel het versturen van gedetailleerde real-time informatie over je locatie niet(meer) ondersteunt.

Garantie

34. Je hebt op grond van de wet recht op een deugdelijk product. Daarnaast kan je gedurende een periode van twee jaar gerekend vanaf de aankoopdatum aanspraak maken op garantie in combinatie met je afleverfactuur of een ander bewijs van aanschaf of betaling. Op reparaties zijn de Odido Reparatievoorwaarden zoals vermeld op www.odido.nl van toepassing. De producent van het product voorziet jou van (beveiligings)updates. De producent zorgt tevens voor meldingen wanneer deze updates geïnstalleerd moeten worden en bijbehorende uitleg. Je bent zelf verantwoordelijk voor installatie van de updates. Odido is niet verantwoordelijk wanneer het product dan wel haar dienst niet of gebrekkig functioneert, omdat de updates niet zijn geïnstalleerd.

Toepassingen 06- en 097-nummers

35. 06-nummers zijn bedoeld om mee gebeld te worden door anderen die het 06-nummer gebruiken om je te bereiken. Met sommige apparaten kan een 06-nummer niet gebruikt worden om mee te bellen of bereikt te worden, omdat dat door het apparaat niet ondersteund wordt. Dan is het gebruik van een 097-nummer verplicht. Met een 097-nummer is het wel mogelijk om te videobellen middels bijvoorbeeld WhatsApp of FaceTime, omdat die geen telefoonnummer nodig hebben om je bereikbaar te maken.

Overige

36. Odido heeft het recht je overeenkomst of onderdelen daarvan eenzijdig te wijzigen als we dit nodig vinden voor onze bedrijfsvoering. Wij kunnen bijvoorbeeld van mening zijn dat bepaalde abonnementsvormen niet meer passen bij de ontwikkelingen in de markt en techniek en/of onevenredig veel capaciteit van onze systemen vergen. Als de wijziging voor jou niet voordelig is zullen we je tijdig informeren en de mogelijkheid bieden om je overeenkomst of het onderdeel van je overeenkomst op te zeggen. De mogelijkheid om op te zeggen geldt niet als de wijziging een gevolg is van een door de overheid vastgestelde regeling.

Veel plezier met je bestelling!

Heb je nog een vraag of een klacht? Neem contact met ons op. Odido zoekt graag samen met jou naar een oplossing. Je dient klachten ten aanzien van direct waarneembare gebreken aan de producten en (aanvullende) diensten binnen 2 maanden na ontdekking van het gebrek bij Odido te melden. Odido zal binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval laten we je weten wanneer je de inhoudelijke reactie van ons kunt verwachten.

- Pas als we er samen niet uitkomen, kun je je klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie via www.degeschillencommissie.nl.
- Een alternatieve manier voor het indienen van een klacht het ODR platform, bereikbaar via www.ec.europa.eu/consumers/odr.
- Ook kun je je wenden tot de civiele rechter.

Op onze website vind je meer informatie en de antwoorden op veelgestelde vragen. Je kunt voor meer informatie natuurlijk ook bellen met onze Service via 0800-0092 of kijk voor de andere contactmogelijkheden op www.odido.nl/service.