

# Voorwaarden

Mobiele Telecommunicatiediensten

**SETAR NV**

**Creating Connections**



**SETAR**

# Inhoud

---

## Artikelen

1 / Begrippen	p. 3
2 / Aanbod en Overeenkomst	p. 4
3 / SIM-kaart en Mobiel Randapparaat	p. 5
4 / Vergoeding en prepaid tegoed	p. 6
5 / Gebruik van de Dienst	p. 6
6 / Looptijd van de Overeenkomst	p. 7
7 / Eigenschappen en beschikbaarheid	p. 8
8 / Verkoop mobiele randapparaten	p. 8

SETAR N.V. (hierna: SETAR of wij/ons) biedt diverse telecommunicatiediensten aan en u, als Klant, kunt gebruik maken van de diensten waarvoor u met ons een overeenkomst heeft gesloten. De Algemene Voorwaarden Telecommunicatiediensten van SETAR maken deel uit van iedere overeenkomst met u. In die voorwaarden staat informatie die geldt voor alle diensten van SETAR. Bijvoorbeeld over het omgaan met privacy en het gebruiken van de diensten. Voor bepaalde telecommunicatiediensten kunnen er extra en/of speciale regelingen zijn. Deze extra en speciale regelingen zijn dan een aanvulling op de Algemene Voorwaarden voor Telecommunicatiediensten. Dit zijn de aanvullende voorwaarden die alleen gelden voor de Mobiele Telecommunicatiediensten van SETAR.

## Artikel 1 / Begrippen

---

In deze voorwaarden gebruiken we een aantal begrippen met een hoofdletter. In dit deel verduidelijken we deze begrippen en leest u wat daaronder wordt verstaan. Soms wordt een begrip gebruikt die (ook) al in de Algemene Voorwaarden Telecommunicatiediensten is uitgelegd.

### **Aansluiting**

De technische voorzieningen voor het maken van een verbinding met het Mobiel Netwerk om een Dienst te kunnen gebruiken.

### **Aanvullende dienst**

Een extra faciliteit bij een Mobiele Telecommunicatiedienst. Het kan gaan om een dienst voor bijvoorbeeld de routing, verbindingsofbouw, opslag of bewerking van gegevens. Dit zijn add-ons, zoals bijvoorbeeld de diensten 'NummerWeergave', 'Voicemail', 'Sms', 'Roaming', 'Data'.

### **Postpaid Aansluiting (of: Abonnement)**

Een overeenkomst voor een Aansluiting voor bepaalde diensten, waarbij de verschuldigde vergoedingen via een factuur aan de Klant in rekening worden gebracht.

### **Dienst**

De Mobiele Telecommunicatiedienst(en) of een Aanvullende dienst.

### **Hybride Aansluiting**

Een overeenkomst voor een Aansluiting voor bepaalde diensten, waarbij gebruik kan worden gemaakt van hybride bundels voor bellen en data. Deze overeenkomst bestaat gedeeltelijk uit een Abonnement en gedeeltelijk uit een Prepaid Aansluiting.

### **Klant**

Degene, een natuurlijk persoon of rechtspersoon, die met SETAR een Overeenkomst zal sluiten of heeft gesloten of een aanbod heeft of zal ontvangen of daarvoor een aanvraag heeft ingediend. We gebruiken in deze informatie ook wel 'u' of 'uw'.

### **Klantenservice**

De Klantenservice van SETAR waar u terecht kunt voor alle vragen over de Dienst. We zijn te bereiken via telefoonnummer 139, in SETAR winkels of schriftelijk op het adres van SETAR aan de Seroe Blanco 29-A, Oranjestad. Voor roaming informatie belt u +297 584-7626 (58I-ROAM).

### **Mobiele Telecommunicatiedienst**

Mobiele (of: Cellulaire) Telefoondienst, tetradiens, datadiens en/of een andere dienst die door SETAR als Mobiele Telecommunicatiedienst wordt aangeboden of geleverd.

### **Mobiele (of: Cellulaire) Telefoondienst**

De dienst van SETAR die het mogelijk maakt dat door gebruikers van mobiele telefonie (data)verkeer wordt afgewikkeld tussen Netwerkaansluitpunten of vergelijkbare aansluitpunten op andere Telecommunicatienetwerken (vast of mobiel in binnen- en buitenland) waarmee het Telecommunicatienetwerk van SETAR is verbonden.

### **Mobiel Randapparaat**

Mobiel zend- en/of ontvangapparaat dat geschikt is om verbinding te maken met het Mobiel Netwerk. Het gaat om mobiele inrichtingen voor het overbrengen, verwerken en/of ontvangen van informatie, zoals bijvoorbeeld telefoons en computers.

### **Mobiel Netwerk**

Het geheel van technische systemen en voorzieningen voor mobiele telecommunicatie waarvan SETAR gebruik maakt voor levering van de Dienst.

### **Overeenkomst**

De Overeenkomst voor het leveren van de Dienst (inclusief Aansluiting) door SETAR aan de Klant. De Voorwaarden Mobiele Telecommunicatiedienst en de Algemene Voorwaarden voor Telecommunicatiediensten maken deel uit van de Overeenkomst.

### **Prepaid Aansluiting**

Een overeenkomst voor een Aansluiting voor bepaalde diensten, waarbij de daarvoor verschuldigde vergoedingen door aankoop van het prepaid tegoed worden betaald. Deze overeenkomst is geen Abonnement.

### **SIM-kaart**

Een chipkaart die voor bepaalde Diensten de mogelijkheid geeft om gebruik te maken van een Aansluiting.

## **Artikel 2 / Aanbod en Overeenkomst**

---

- 2.1 Deze Voorwaarden Mobiele Telecommunicatiediensten zijn een aanvulling op de Algemene Voorwaarden Telecommunicatiediensten van SETAR. Beide voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst en op de diverse aanbiedingsvormen voor Aansluitingen, voor zover ergens anders geen uitdrukkelijke aanvullingen of wijzigingen zijn aangegeven.

- 2.2 SETAR kent diverse aanbiedingsvormen voor Aansluitingen op een Mobiele Telecommunicatiedienst die onderling verschillen in tarieven en/of gebruiksmogelijkheden. SETAR kan aan het tot stand brengen van de Aansluiting en het gebruikmaken van de Dienst beperkingen stellen.
- 2.3 SETAR heeft het recht deze aanvullende voorwaarden of (delen van) de Overeenkomst, zoals bijvoorbeeld de tarieven, te wijzigen. Dit gebeurt dan volgens de bepalingen hiervoor in de Algemene Voorwaarden voor Telecommunicatiediensten. Een wijziging geldt ook voor een bestaande Overeenkomst.
- 2.4 Al onze aanbiedingen zijn vrijblijvend. Met uw aanvraag is er nog geen overeenkomst met SETAR gesloten. Een Abonnement komt tot stand op het moment dat wij aan u bevestigen dat wij uw aanvraag hebben geaccepteerd. Dit doen wij schriftelijk of elektronisch. We kunnen ook een andere wijze en/of moment van acceptatie aan u aangeven. Een Prepaid Aansluiting komt tot stand zodra deze voor de eerste keer wordt gebruikt, maar het kan zijn dat er iets anders wordt afgesproken. De Hybride Aansluiting komt tot stand zoals een Abonnement of op een door SETAR andere aangegeven wijze.

## Artikel 3 / SIM-kaart en Mobiel Randapparaat

---

- 3.1 Als dat nodig is voor het gebruik van de dienst krijgt u van ons een SIM-kaart. Bijvoorbeeld voor de Aansluiting op de Cellulaire Telefoon dienst. De activatiekosten van de SIM-kaart zijn voor uw rekening, tenzij anders afgesproken. De SIM-kaart blijft eigendom van SETAR. SETAR mag de SIM-kaart altijd omruilen in verband met een wijziging van technische eigenschappen of technische veroudering. Ook kunnen wij de technische eigenschappen of instellingen van de SIM-kaart (op afstand) wijzigen.
- 3.2 Bij de SIM-kaart kunnen beveiligingscodes worden gebruikt. Bijvoorbeeld voor het gebruik en de toegang tot de Dienst. Informatie over het gebruik van de beveiligingscodes staat in de bijgeleverde handleiding. U moet de SIM-kaart zo goed mogelijk beschermen tegen onbevoegd gebruik, diefstal of beschadiging. Het is belangrijk om de beveiligingscodes geheim te houden en deze niet op of direct bij de SIM-kaart te bewaren. U bent zelf verantwoordelijk voor elk gebruik van de beveiligingscodes.
- 3.3 U mag de technische informatie die op de SIM-kaart staat niet kopiëren, openbaar maken, beschikbaar stellen aan derden of op een andere manier de SIM-kaart of de informatie daarop manipuleren. Hetzelfde geldt voor de technische informatie, software, beveiligingen en netwerkinsluiting (SIM-lock) van de mobiele randapparatuur waarmee u toegang heeft tot het Mobiel Netwerk. Een SIM-lock kan alleen worden verwijderd onder onze voorwaarden. U mag de SIM-lock niet (laten) verwijderen zonder onze uitdrukkelijke toestemming.

- 3.4 SETAR mag een SIM-kaart terugnemen bij een ernstig vermoeden dat de SIM-kaart in strijd met de bepalingen in de Overeenkomst (inclusief deze voorwaarden) of de duidelijke bedoeling daarvan, is verkregen of wordt gebruikt. Dit geldt ook als wij vermoeden dat de SIM-kaart op een andere manier onrechtmatig jegens ons is verkregen of wordt gebruikt.
- 3.5 Als de SIM-kaart een technisch defect heeft, moet u SETAR direct hierover informeren en kunt u een nieuwe SIM-kaart bij ons kopen. Zodra de Overeenkomst is beëindigd, moet u de SIM-kaart direct onbruikbaar maken. U kunt bijvoorbeeld de SIM-kaart doorknippen of aan ons retourneren. Wij kunnen andere aanwijzingen geven hoe u in deze gevallen met de SIM-kaart moet omgaan.
- 3.6 In het geval van diefstal, verlies of (vermoeden van) misbruik van de SIM-kaart, de beveiligingscodes en/of een mobiel randapparaat moet u dit direct aan ons melden. U kunt ons dan vragen uw abonnement tijdelijk te blokkeren. We blokkeren uw abonnement zo snel mogelijk, doorgaans op de dag van uw melding. Melding is gedurende zeven dagen per week mogelijk bij de Klantenservice. De gesprekskosten en eventueel andere gebruiksfhankelijke vergoedingen moet u betalen tot uw SIM-kaart is geblokkeerd. Over de periode dat uw abonnement is geblokkeerd, betaalt u wel de abonnementskosten door.
- 3.7 Voor Prepaid Aansluitingen geldt een andere blokkeringsregeling. U moet in dit geval altijd eerst een melding doen aan de Korps Politie of op een door ons andere aangegeven manier. Met het proces-verbaal van de Politie moet dan melding aan ons worden gedaan en kunt u ons vragen uw abonnement tijdelijk te blokkeren. U kunt daarvoor terecht van maandag tot en met zaterdag bij de Klantenservice. Vervolgens blokkeren wij uw Aansluiting zo spoedig mogelijk. Het saldo van het prepaid tegoed wordt niet terugbetaald
- 3.8 SETAR kan kosten in rekening brengen als u de blokkering wilt opheffen of een nieuwe SIM-kaart aanvraagt.

## Artikel 4 / Vergoeding en prepaid tegoed

---

- 4.1 De aan SETAR verschuldigde abonnementsgelden, de abonnementsvoorwaarden, eventuele andere bedragen en gesprekskosten worden door SETAR vastgesteld op grond van de prijslijsten. De vergoedingen gelden vanaf de datum dat de Aansluiting tot stand is gebracht. Voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen is de administratie van SETAR bindend, tenzij de Klant aantoon dat deze gegevens niet juist zijn.
- 4.2 We kunnen onze prijslijst wijzigen. Wijzigingen zullen wij onder meer op onze internetsite [www.setar.aw](http://www.setar.aw) vooraf bekendmaken. De actuele prijslijst kunt u ook opvragen bij de Klantenservice.
- 4.3 Voor een Prepaid Aansluiting bieden wij u één of meer mogelijkheden om het tegoed op te waarderen. Wij kunnen de bedragen vaststellen waarmee u uw tegoed kunt opwaarderen. Ook kunnen we de hoogte van de bedragen waarmee u kunt opwaarderen, veranderen. We

maken een wijziging tenminste één Maand van tevoren bekend. Voor specifieke diensten kunnen we andere vormen van tegoed hanteren. U kunt geen gebruik maken van de Prepaid Aansluiting als er hiervoor niet voldoende tegoed is.

## Artikel 5 / Gebruik van de Dienst

---

- 5.1 U mag alleen gebruik maken van de Aansluiting en/of de Dienst met door het Directie Telecommunicatiezaken goedgekeurde mobiele apparatuur die geschikt is om gebruikt te worden op het Mobiel Netwerk of volgens de daarvoor geldende andere wettelijke vereisten. De gevolgen van het gebruik van een apparaat dat hieraan niet voldoet, zoals eventuele financiële gevolgen, zijn voor rekening en risico van Klant.
- 5.2 Als u klachten heeft over de werking van de Dienst en uit onderzoek door SETAR blijkt dat deze niet te wijten zijn aan de infrastructuur, kunnen wij uw verplichten uw apparatuur ter controle aan ons aan te bieden.
- 5.3 Mobiele Randapparaten kunnen verschillen in functionaliteiten, en dat kan gevolgen hebben voor de gebruiksmogelijkheden van de Dienst. Wij kunnen bepalen dat voor specifieke functionaliteiten of Abonnementen alleen specifieke Mobiele Randapparaten kunnen worden gebruikt.
- 5.4 Als wij vaststellen dat uw mobiele apparatuur en/of het gebruik van de Dienst de goede werking van het Mobiel Netwerk verstoort (bijvoorbeeld door overbelasting) en/of het telecommunicatieverkeer hindert, mogen wij de Dienst voor uw direct (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk stop zetten. U moet dan de door SETAR te geven voorschriften opvolgen en de daaraan financiële voorwaarden aanvaarden. Voor vragen over het functioneren van bij ons aangeschafte apparatuur kunt u terecht bij de Klantenservice.
- 5.5 U staat in voor al het gebruik van uw Aansluiting, ook al gebeurt dat zonder uw toestemming of zonder dat u dit weet. Alle gemaakte gesprekskosten en andere kosten als gevolg van het gebruik van de Aansluiting zijn voor uw rekening.
- 5.6 De Klant van een Aansluiting op een Cellulaire Telefoondienst kan de dienst ook in het buitenland gebruiken in de gevallen en bij de aanbiedingsvormen waarbij wij dat hebben aangegeven. Dit gebruik wordt ook wel roaming genoemd. Voor het gebruikmaken van de diensten van een buitenlandse aanbieder, gelden de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften van die aanbieder. Als u van voor een bepaald land aangegeven netwerk(en) gebruik maakt, dan gelden de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften van het betreffende land of netwerk(en). Bij gebruik van de buitenlandse netwerken of netwerken van andere aanbieders kan het voorkomen dat diensten niet werken of beschikbaar zijn. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de kwaliteit van het betreffende netwerk. U heeft dan geen recht op vergoeding.

- 5.7 SETAR kan wijzigingen aanbrengen in de gebieden en aanbieders waar gebruik kan worden gemaakt van de mogelijkheid van roaming, en ook in de aangeboden diensten en/of netwerken.
- 5.8 De mogelijkheid van roaming en de daarbij behorende tarieven en voorwaarden kunnen verschillen per aanbiedingsvorm. Er kunnen (per land en/of per operator) verschillende tarieven voor inkomende en uitgaande telefoongesprekken van toepassing zijn. Deze tarieven kunnen voortdurend wijzigen. De meest actuele tarieven kunt u bij de Klantenservice opvragen.

## Artikel 6 / Looptijd van de Overeenkomst

---

- 6.1 Het Abonnement wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en heeft een minimumduur van 12 maanden te rekenen vanaf de datum van indienststelling van de Dienst. Er kan ook schriftelijk een andere periode eventueel onder nader vast te stellen voorwaarden zijn afgesproken. Voor zover er niet iets anders is afgesproken, kunt u uw Abonnement voor en na afloop van de minimumduur schriftelijk opzeggen via de Klantenservice en met een opzegtermijn van één Maand.
- 6.2 Een Prepaid Aansluiting wordt direct gesloten voor onbepaalde tijd. U moet uw prepaid tegoed opnieuw opwaarderen binnen een bepaalde termijn na de datum van het eerste gesprek. En daarna steeds binnen een andere vastgestelde termijn na de datum van de laatste opwaardering. We maken de door ons vastgestelde geldigheidstermijn van het prepaid tegoed bekend. Als u het prepaid tegoed niet binnen de aangegeven termijn opnieuw heeft opgewaardeerd, vervalt het resterende tegoed automatisch. U kunt dan geen aanspraak maken op terugbetaling of compensatie. U kunt de resterende geldigheidstermijn van uw prepaid tegoed bij ons opvragen.
- 6.3 Als het tegoed van een Prepaid Aansluiting op grond van artikel 6 lid 2 is vervallen, blijft de Prepaid Aansluiting nog gedurende één Maand in dienst voor vormen van dienstverlening waarvoor u geen vergoedingen verschuldigd bent. Als u het tegoed tijdens die periode alsnog opwaardeert, kunt u weer volledig gebruik maken van de Prepaid Aansluiting. Als u ook gedurende die Maand niet opwaardeert, eindigt de Overeenkomst automatisch. Uw prepaid telefoonnummer komt dan definitief te vervallen. Een resterend prepaid tegoed vervalt dan automatisch. We betalen het tegoed niet terug tijdens of na afloop van de overeenkomst.
- 6.4 De voorwaarden en termijnen voor de geldigheid van het prepaid tegoed kunnen wij wijzigen. Een wijziging maken we tenminste één Maand van tevoren bekend.
- 6.5 De Hybride Aansluiting eindigt met beëindiging/opzegging van het abonnementsgedeelte. U kunt de Prepaid Aansluiting voortzetten zoals beschreven in artikel 6 lid 2, lid 3 en lid 4. Als u de Hybride Aansluiting opzegt, kunt u het opgebouwd prepaid tegoed niet terug krijgen. U kunt het wel gebruiken als u de Prepaid Aansluiting voortzet.



## Artikel 7 / Eigenschappen en beschikbaarheid

---

- 7.1 Het Mobiel Netwerk werkt door middel van verspreiding van radiosignalen. Deze verspreiding kan door verschillende factoren worden beïnvloed. De verschillen komen onder andere door de gebruikte Mobiele Randapparaten, de radiobedekking van het netwerk, de hoeveelheid telecommunicatieverkeer en atmosferische omstandigheden. Bij Mobiele Telecommunicatiediensten kan het opbouwen en/of de kwaliteit van een verbinding niet overal en op elk moment gelijk zijn. De kwaliteit van een verbinding kan dan ook niet overal en altijd worden gewaarborgd.
- 7.2 Als transport van gegevens geheel of gedeeltelijk door de ether gaat (bijvoorbeeld in het geval van een Cellulaire Telefoondienst), kunnen gegevens ook worden opgevangen door anderen dan voor wie ze zijn bestemd. Waar daarvoor in de technische standaarden van het desbetreffende Mobiel Netwerk is voorzien, zullen wij technieken toepassen die het raadplegen van verzonden gegevens door anderen bemoeilijken. We kunnen echter niet voorkomen dat wordt meegeluisterd met gevoerde gesprekken of overgedragen berichten.
- 7.3 De technische eigenschappen van de Dienst en/of het Mobiel Netwerk kunnen door ons worden gewijzigd. Zonder gegronde of dringende redenen zullen wij de Dienst niet tijdelijk beperken of stopzetten.
- 7.4 SETAR kan ten behoeve van het onderhoud het Mobiel Netwerk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen. Wij zullen deze buitengebruikstelling tijdig van tevoren kenbaar maken, tenzij het gaat om korte of beperkte onderbrekingen. Eventuele storingen zullen zo spoedig mogelijk door ons worden onderzocht. SETAR zal zich inspannen om de storing zo spoedig mogelijk op te lossen.

## Artikel 8 / Verkoop mobiele randapparaten

---

- 8.1 Als wij rechtstreeks aan de u mobiele randapparaten verkopen en leveren, blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden van overeenkomstige toepassing.
- 8.2 Op mobiele randapparaten die door SETAR rechtstreeks aan u zijn verkocht en geleverd, geldt de garantieregeling van SETAR. Als u gebruik wilt maken van de (garantie)voorwaarden van de betreffende producent, dan kunt u rechtstreeks contact met de producent opnemen.
- 8.3 Mobiele randapparaten die door ons rechtstreeks aan u zijn verkocht en geleverd, blijven eigendom van SETAR zolang u enige vordering van SETAR nog niet heeft voldaan. Bij wanbetaling kunnen wij het saldo van de abonnementsperiode per direct in rekening brengen. Dit bedrag is inclusief het saldo van de aanschafwaarde van de apparatuur.

- 8.4 U moet de mobiele randapparaten bij aflevering controleren op gebreken en juiste aantallen en soort. Reclames over direct waarneembare gebreken in/aan de levering of de producten moeten door u direct, maar uiterlijk op de achtste dag na de dag van aflevering, schriftelijk bij SETAR zijn ingediend. Na afloop van deze termijn gaan wij ervan uit dat u de producten hebt aanvaard in goede en overeengekomen staat, soort en aantallen.