

(Nederlandse Versie) If you want the English version, please scroll down in the document; in case discrepancies arise in the translation (Dutch-English), the Dutch version takes precedence over the English translation

Algemene Voorwaarden SimWallet

1. Om ervoor te zorgen dat je precies weet wat je van mij mag verwachten en weet wat wij van jou mogen verwachten, staan hieronder mijn Algemene Voorwaarden op een rij. Deze zijn van toepassing wanneer je de app installeert, een digitale eSIM installeert op je apparaat en/of om de digitale data only producten gebruikt die SimWallet (handelsnaam van Odido Netherlands B.V. gevestigd aan de Waldorpstraat 60 te Den Haag, 2521 CC KvK nr 33265679 (hierna: “SimWallet”) aanbiedt, zodat je toegang krijgt tot het mobiele netwerk van Odido en mobiele data kunt gebruiken, koopt.
2. Door de SimWallet app te installeren en vervolgens digitale product(en) te kopen, verklaar je deze algemene voorwaarden, tarievenoverzicht en de voorwaarden redelijk gebruik zoals vermeld in de online bestelflow, gelezen, begrepen te hebben en ga je met de inhoud van deze voorwaarden akkoord. Tevens verklaart de gebruiker dat hij/zij bij het kopen van het digitale product een exemplaar van de voorwaarden heeft ontvangen op het toestel (door op de hyperlink “naam van het document” te klikken om zo direct de documenten te downloaden op je toestel). Ga je niet akkoord met een van deze voorwaarden dan ben je niet gerechtigd om het digitale product te gebruiken en dien je ieder gebruik direct te staken en gestaakt te houden. De tarieven kun je vinden in de SimWallet app onder Account/tarieven - en de (eventuele) voorwaarden die van toepassing zijn, kun je vinden in de App Account/voorwaarden.
3. eSIM is de afkorting van ‘embedded sim’. Een eSIM is digitaal en werkt op een ingebouwde chip in je apparaat: de eSIM, SimWallet profiel van je eSIM worden op je apparaat ingebouwde chip geplaatst.
4. Je ontvangt een eSIM (profiel), via onze partner, van ons waarmee je gebruik kunt maken van het mobiele Odido netwerk. Dit eSIM (profiel) blijft eigendom van SimWallet. Je mag het eSIM (profiel) alleen gebruiken in combinatie met een CE-gecertificeerd apparaat. Je mag geen wijzigingen op het eSIM (profiel) aanbrengen of deze gebruiken in combinatie met een simbox.
5. Wanneer je bij SimWallet digitale producten (waarmee je toegang krijgt tot het mobiele netwerk en direct mobiele data kunt verbruiken) bestelt en SimWallet deze bestelling elektronisch aan je heeft bevestigd in de app (wat pas kan gebeuren nadat je betaling voor het product is goedgekeurd en in goede orde is ontvangen of uitvoering aan de bestelling is gegeven), dan is er tussen jou en SimWallet een overeenkomst tot stand gekomen.
6. De gebruiker is zelf verantwoordelijk voor: a. een werkende internetverbinding (bijvoorbeeld WiFi) om het eSIM (profiel) te downloaden; b. om het eSIM (profiel) op het juiste apparaat te downloaden en de online activatieflow volledig te doorlopen. Let op: Het eSIM (profiel) kan maar 1 keer gedownload worden op 1 apparaat. c. het deactiveren/verwijderen van de eSIM (profiel) op het apparaat. Het verwijderen van een eSIM (profiel) danwel volledige SimWallet app van een apparaat zorgt ervoor dat een actief product en eventueel reeds aangekochte product(en) direct worden verwijderd. Je krijgt dan geen terugbetaling of compensatie.
7. Je gaat ermee akkoord dat SimWallet geen factuur zal sturen voor het door SimWallet aan jou verkochte product en dat je alleen in jouw app een betalingsoverzicht kunt

terugvinden van reeds eerder verrichtte aankopen in die app. Je betalingsoverzicht is dus gebaseerd op de reeds door jou gekochte producten.

8. De prijs van het digitale product wordt onmiddellijk afgeschreven van het door u geselecteerde en aan SimWallet (of een partner) gekoppelde rekeningnummer, ongeacht of u kiest voor iDeal of creditcard als betaalmethode.
9. Je bent zelf verantwoordelijk voor alle mogelijke kosten die met het door jouw gekochte product worden gemaakt. Zijn je inlogcodes of is je apparaat met daarop je eSIM gestolen of vermoed je misbruik, meld het ons zo snel mogelijk zodat we samen naar een oplossing kunnen kijken.
10. De dienstverlening van SimWallet en haar digitale producten kunnen gaandeweg aangepast worden naarmate SimWallet meer functionaliteiten ontwikkelt en toevoegt en kunnen daardoor optisch, technisch, qua inhoud of anderszins veranderen. Bij dergelijke wijzigingen in verband met nieuwe ontwikkelingen kan SimWallet de dienstverlening, de app en/of digitale producten te allen tijde wijzigen of zo nodig opschorten of stilleggen. Bovendien kan het bijvoorbeeld ook uit veiligheids-, technische of economische gronden of vanwege wet- of regelgeving noodzakelijk zijn om dit te doen.
11. SimWallet behoudt zich het recht voor om de technische en andersoortige maatregelen te nemen die zij noodzakelijk acht om onder andere (vereiste) updates door te voeren in de app en/of eSIM en/of producten. De performance van onze app, eSIM, producten kan hierdoor tijdelijk worden beïnvloed.
12. Wij doen ons best om te zorgen dat je gebruik kunt maken van de door ons geleverde digitale producten op grond van je aankoop. Het mobiele netwerk werkt door verspreiding van radiosignalen. De radiosignalen kunnen soms worden verstoord door invloeden van buitenaf. Wij kunnen daarom niet instaan voor een volledige beschikbaarheid van het 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.

SimWallet streeft er naar haar dienstverlening (App, eSIM en producten) 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar te stellen en streeft daarbij naar een zo hoog mogelijke kwaliteit, veiligheid en beschikbaarheid van haar producten. SimWallet kan echter niet garanderen dat haar dienstverlening te allen tijde zonder beperkingen of storingen zal functioneren. Zo garandeert SimWallet niet dat de maximale snelheden daadwerkelijk gehaald zullen worden en dat de app altijd online is.

Netwerkstoring: 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 de (wettelijke) compensatieregeling. In geval van een storing vind je hierover - en over het eventueel van toepassing zijn van de compensatieregeling - meer informatie in de app.

Het gebruik van de App, eSIM en/of producten zijn uitsluitend bedoeld voor niet commercieel gebruik en gebruiker krijgt op basis van deze voorwaarden het niet exclusieve recht om de app, eSIM en/of producten te gebruiken.

In het geval van (een vermoeden van) omzeiling van deze bepalingen van de Algemene Voorwaarden dan wel gebruik op een manier waarvoor eSIM niet bedoeld is, oneigenlijk gebruik, heeft SimWallet het recht om de verbinding tijdelijk op te schorten of om de snelheid of kwaliteit van de verbinding tijdelijk te beperken. SimWallet informeert je van te voren via de App als dit gebeurt. SimWallet heeft ook het recht om het eSIM (profiel)

onbruikbaar te maken. SimWallet is niet aansprakelijk voor eventuele schade die daaruit voortvloeit en je blijft zelf uiteraard de kosten verschuldigd voor de door SimWallet gemaakte (on)kosten.

SimWallet beschermt haar App, eSIM, producten en Odido's mobiele netwerk zo goed mogelijk door naar internationale standaarden continuïteits- en veiligheidsmanagement toe te passen met inachtneming van de geldende wetgeving.

SimWallet gaat zorgvuldig om met je persoonsgegevens en houdt zich aan de wettelijke regels. Persoonsgegevens worden beveiligd. Meer informatie over de beveiliging, het gebruik en bewaren van je persoonsgegevens vind je in het Privacy Statement in onze App onder Account/Privacy Statement.

Je bent er zelf verantwoordelijk voor dat de beperkte gegevens die je bij het afsluiten van de overeenkomst aan ons hebt verstrekt correct zijn. Indien je contact wilt opnemen met ons, dan vragen we (eventueel) om aanvullende contactgegevens zodat we je zo goed mogelijk kunnen helpen en je betaling kunnen verifiëren.

De overeenkomst begint op het moment dat je het digitale data-only product hebt gekocht. Om gebruik te kunnen maken van het digitale data-only product, moet je een eSIM op je apparaat installeren om vervolgens actief gebruik te kunnen maken van het Odido-netwerk. Met actief gebruik bedoelen we dat je connectie maakt met het netwerk (waarbij je voor het eerst Mobiele data verbruikt uit het product). Ieder product heeft een bepaalde geldigheidsduur, welke wordt vermeld bij de aankoop.

De beperkte geldigheidsduur van het digitale product start wanneer de eSIM (profiel) verbinding maakt met het Odido netwerk in Nederland. Als je de eSIM buiten Nederland installeert, kun je bij aankomst verbinding maken met het Odido netwerk.

Gedurende deze periode kun je het product gebruiken op het mobiele netwerk van Odido en stopt dan automatisch. Doe je dat niet, dan komt het gekochte product na een bepaalde periode (30 dagen na aankoop) automatisch te vervallen en kan het product niet meer worden gebruikt. Je hebt dan geen recht op terugbetaling of compensatie.

In de app van SimWallet kun je zien op welke manieren je een digitale data only product kunt kopen. Als je gedurende een periode van 90 dagen, aaneengesloten, geen nieuwe SimWallet producten hebt gekocht in de app, wordt je eSIM (profiel) inactief maar kun je de app wel nog steeds blijven gebruiken. Let op, je kunt dan alleen weer nieuwe producten kopen en gebruiken als je een nieuwe eSIM hebt geïnstalleerd op je apparaat. Dit doen we om het aantal uitstaande (inactieve) eSIM (profielen) beperkt en overzichtelijk te houden.

Om onze dienstverlening (app, eSIM en producten) betaalbaar te houden en onze bedrijfscontinuïteit te waarborgen is de aansprakelijkheid van SimWallet met uitzondering van een netwerkstoring, uitgesloten, tenzij SimWallet toerekenbaar is tekortgeschoten. In geen geval zal de aansprakelijkheid van SimWallet tegenover jou hoger zijn dan jouw aankoopbedrag of een totaalbedrag van EUR 500 per gebeurtenis. Zijn er als gevolg van de gebeurtenis meerdere benadeelde SimWallet gebruikers dan is SimWallet voor alle benadeelde SimWallet gebruikers 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 SimWallet kenbaar moeten maken. SimWallet 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 SimWallet. SimWallet is verder ook niet aansprakelijk voor het tijdelijk niet

beschikbaar hebben van de app, eSIM en/of product. Het product, de eSIM en/of app zal geleverd worden “as is”. In het bijzonder garandeert SimWallet niet dat fouten in toepasselijke software gecorrigeerd zullen worden en dat materiaal dat via de app en/of eSIM en/of producten gedownload of verkregen is, altijd van goede kwaliteit of veilig is.

SimWallet (lees Odido) heeft zich aangesloten bij verschillende gedragscodes. Zo is Odido aangesloten bij; • 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.

SimWallet heeft het recht je overeenkomst, haar dienstverlening (app, eSIM, producten) en/of deze Algemene Voorwaarden, aanvullende voorwaarden en tarievenoverzicht eenzijdig te wijzigen of aan te vullen als we dit nodig vinden voor onze bedrijfsvoering. Wij kunnen bijvoorbeeld van mening zijn dat bepaalde eSIM (profielen) constructies en/of producten 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 eventueel de mogelijkheid bieden om het gekochte product te annuleren. De mogelijkheid om je product te annuleren geldt niet als de wijziging een gevolg is van een door de overheid vastgestelde regeling.

Bij iedere aankoop van een SimWallet product zullen de meest actuele Algemene Voorwaarden kenbaar worden gemaakt. Daarnaast kun je de voorwaarden ook checken in de app of als je vragen hebt over de bepalingen en voorwaarden dan wel om andere redenen (of klachten) contact wilt opnemen met SimWallet, dan kun je via de app contact opnemen met ons middels het contactformulier. Je dient klachten ten aanzien van direct waarneembare gebreken aan het product, de app en/of eSIMs binnen 2 maanden na ontdekking van het gebrek bij SimWallet te melden. SimWallet 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 deze Algemene Voorwaarden, onze dienstverlening (app, eSIM en producten) en de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. In onze App vind je meer informatie, contactmogelijkheden en de antwoorden op veel gestelde vragen.

(English Version) Als je de Nederlandse versie wilt, scrol dan naar boven in het document; in case discrepancies arise in the translation (Dutch-English), the Dutch version takes precedence over the English translation

General Terms and Conditions SimWallet

1. To ensure that you know exactly what to expect from me and what we can expect from you, my General Terms and Conditions are listed below. These apply when you install the app, install a digital eSIM on your device, and/or purchase the digital data-only products offered by SimWallet (trade name of Odido Netherlands B.V., located at Waldorpstraat 60, The Hague, 2521 CC, Chamber of Commerce no. 33265679 (hereinafter: "SimWallet")), allowing you access to the mobile network of Odido and enabling you to use mobile data.
2. By installing the SimWallet app and subsequently purchasing digital product(s), you declare that you have read and understood these general terms and conditions, tariff overview, and the terms of reasonable use as stated in the online order flow, and you agree to the contents of these terms. Additionally, the user declares that he/she has received a copy of the terms on the device when purchasing the digital product (by clicking on the hyperlink "name of the document" to directly download the documents to your device). If you do not agree to any of these terms, you are not entitled to use the digital product and must cease all usage immediately and keep it stopped. This grants you access to the network with the product you purchased. You can find the tariffs in the SimWallet app under Account/Tariffs - and any applicable conditions can be found in the App under Account/Terms.
3. eSIM stands for 'embedded SIM.' An eSIM is digital and operates on a built-in chip in your device: the eSIM, SimWallet profile of your eSIM is placed on the built-in chip of your device.
4. You will receive an eSIM (profile) via our partner, which allows you to use the mobile Odido network. This eSIM (profile) remains the property of SimWallet. You may only use the eSIM (profile) in conjunction with a CE-certified device. You may not make any modifications to the eSIM (profile) or use it in combination with a SIM box.
5. When you order digital products from SimWallet (which grant you access to the mobile network and allow you to use mobile data immediately), and SimWallet electronically confirms this order in the app (which can only happen after your payment for the product has been approved and properly received or the order has been executed), a contract is established between you and SimWallet.
6. The user is responsible for: a. having a functioning internet connection (e.g., WiFi) to download the eSIM (profile); b. downloading the eSIM (profile) on the correct device and completely going through the online activation flow. Please note: The eSIM (profile) can only be downloaded once on one device. c. deactivating/removing the eSIM (profile) on the device. Removing an eSIM (profile) or the entire SimWallet app from a device results in an active product and any purchased product(s) being removed immediately. You will then not receive a refund or compensation.
7. You agree that SimWallet will not send an invoice for the product sold to you and that you can only find a payment overview of previous purchases in your app. Your payment overview is therefore based on the products you have already purchased.
8. The price of the digital product will be immediately debited from the account number you selected and linked by SimWallet (or any partner) regardless if you choose iDeal or creditcard as payment method.

9. You are responsible for all possible costs incurred with the product you purchased. If your login codes or your device with the eSIM is stolen, or if you suspect misuse, you must report it to us as soon as possible so we can look for a solution together.

10. The services of SimWallet and its digital products may be adjusted over time as SimWallet develops and adds more functionalities, which may cause changes in appearance, technology, content, or otherwise. In the event of such changes related to new developments, SimWallet may alter the services, app, and/or digital products at any time or, if necessary, suspend or discontinue them. Additionally, it may be necessary to do so for safety, technical, economic reasons, or due to legislative or regulatory requirements.

11. SimWallet reserves the right to take any technical and other measures it deems necessary to implement (required) updates in the app and/or eSIM and/or products. The performance of our app, eSIM, and products may be temporarily affected as a result.

12. We do our best to ensure that you can use the digital products provided by us based on your purchase. The mobile network works by spreading radio signals. These radio signals can sometimes be disrupted by external influences. Therefore, we cannot guarantee full network availability. It may also happen that you have little or no reception during maintenance or outages. We will, of course, do our best to resolve this as quickly as possible.

SimWallet aims to make its services (App, eSIM, and products) available 24 hours a day, 7 days a week, striving for the highest possible quality, security, and availability of its products. However, SimWallet cannot guarantee that its services will function without limitations or disturbances at all times. For example, SimWallet does not guarantee that maximum speeds will be achieved or that the app will always be online.

Network Outages: We certainly hope this won't happen, but if there is ever a network outage that lasts 12 hours or longer, you may invoke the (statutory) compensation scheme. In the event of an outage, you can find more information about this—and whether the compensation scheme may be applicable—in the app.

The use of the App, eSIM, and/or products is solely intended for non-commercial use, and the user is granted the non-exclusive right to use the app, eSIM, and/or products based on these terms.

In the event of (suspected) circumvention of these provisions of the General Terms and Conditions or use in a manner for which eSIM is not intended, unauthorized use may result in SimWallet temporarily suspending the connection or temporarily limiting the speed or quality of the connection. SimWallet will inform you in advance via the App if this occurs. SimWallet also has the right to render the eSIM (profile) unusable. SimWallet is not liable for any damages resulting from this, and you will remain responsible for any costs incurred by SimWallet.

SimWallet protects its App, eSIM, products, and Odido's mobile network as best as possible by applying continuity and security management according to international standards in compliance with applicable legislation.

SimWallet handles your personal data carefully and complies with legal regulations. Personal data is secured. More information about the security, use, and retention of your personal data can be found in the SimWallet App under Account/Privacy Statement.

You are responsible for ensuring that the very limited data you provided when concluding the agreement is accurate. If you wish to contact us, we may ask for additional contact information so that we can assist you as best as possible and verify your payment.

The agreement begins at the moment you have purchased the eSIM and then install the digital data-only product on your device, to use actively on the Odido network. By active use, we mean that you connect to the network (where you first consume mobile data from the product). Each product has a specified validity period, which is stated at the time of purchase.

The limited validity period of the digital product starts when the eSIM (profile) connects to the Odido network in the Netherlands. If you install the eSIM outside the Netherlands, you can connect to the Odido network upon arrival.

During this period, you can use the product on the Odido mobile network, after which it will stop automatically. If you do not do so, the purchased product will expire automatically after a certain period (30 days after purchase) and can no longer be used. You will have no right to a refund or compensation.

In the SimWallet app, you can see how you can purchase a digital data-only product. If, over a period of 90 consecutive days, you do not purchase new SimWallet products in the app, your eSIM (profile) will become inactive, but you can still use the app. Please note, you will only be able to use new products again if you first buy a new digital product and then install this on your device. We do this to keep the number of outstanding (inactive) eSIM (profiles) limited and manageable.

To keep our services (app, eSIM, and products) affordable and to ensure our business continuity, SimWallet's liability, with the exception of a network outage, is excluded unless SimWallet is at fault. In no event shall SimWallet's liability towards you exceed your purchase amount or a total of EUR 500 per event. If the event results in multiple affected SimWallet users, SimWallet is liable for a total maximum amount of EUR 225,000 for all affected SimWallet users combined. You must demonstrate the damages incurred and report them to SimWallet within one year of the event causing the damage. SimWallet is not liable for immaterial damages or consequential damages such as lost profits or missed opportunities. The liability limitations mentioned in this article do not apply when the damage is caused by intent or gross negligence of executive personnel of SimWallet. SimWallet is also not liable for the temporary unavailability of the app, eSIM, and/or product. The product, eSIM, and/or app will be delivered "as is." In particular, SimWallet does not guarantee that errors in applicable software will be corrected or that material downloaded or obtained via the app and/or eSIM and/or products will always be of good quality or safe.

SimWallet (read Odido) has subscribed to various codes of conduct. For instance, Odido is affiliated with: • the Code of Conduct for Transparency in Mobile Data Usage; • the Code of Conduct for Paid SMS and Mobile Internet Services; • and the Code of Conduct for Transparency in Internet Speeds. You can find these codes of conduct at www.odido.nl.

SimWallet has the right to unilaterally modify or supplement your agreement, its services (app, eSIM, products), and/or these General Terms and Conditions, additional terms, and tariff overview if we deem this necessary for our operations. For example, we may believe that certain eSIM (profiles) configurations and/or products no longer fit with market

developments and techniques and/or require disproportionate capacity from our systems. If the change is not advantageous to you, we will inform you in a timely manner and possibly provide the option to cancel the purchased product. The possibility to cancel your product does not apply if the change is a consequence of a government-established regulation.

With every purchase of a SimWallet product, the most current General Terms and Conditions will be made known. Additionally, you can also check the terms in the app, or if you have questions about the provisions and terms or wish to contact SimWallet for other reasons (or complaints), you can reach us via the contact form in the app. You must report complaints regarding immediately observable defects in the product, app, and/or eSIMs to SimWallet within 2 months of discovering the defect. SimWallet will respond substantively within 30 days of receiving the complaint, unless that is not reasonably possible. In that case, we will inform you when you can expect a substantive response from us. Only if we cannot resolve the issue together can you submit your complaint to the Telecommunications Disputes Commission via www.degeschillencommissie.nl. An alternative way to submit a complaint is through the ODR platform, accessible via www.ec.europa.eu/consumers/odr. You may also refer to the civil court. Dutch law exclusively applies to these General Terms and Conditions, our services (app, eSIM, and products), and the agreement. More information, contact options, and answers to frequently asked questions can be found in our App.