

## Veelgestelde vragen

### Wat moet ik doen na het invullen van mijn contract?

Nadat u het contract heeft ingevuld, dient u deze uit te printen. Het contract dient vervolgens te worden ondertekend ter bevestiging. Deze kunt u daarna naar het volgende adres sturen:

**Ladytel**  
**Antwoordnummer 212**  
**9700 VB Groningen**

*(een postzegel is niet nodig)*

Let op! Onderstaande gegevens zijn noodzakelijk om een aanvraag te kunnen realiseren en vertraging te voorkomen:

- Uw personalia (naam, adres (geen postbus), postcode, woonplaats, telefoonnummer en/of e-mailadres;
- Een kopie van een geldig legitimatiebewijs (paspoort, rijbewijs, ID-kaart of verblijfsdocument onbepaalde tijd)
- Een kopie van een recent bank- of giroafschrift (niet ouder dan één maand)
- Een kopie van uw bankpas (voor én achterzijde)
- Vergeet uw handtekening niet!

### Zijn er uitleverkosten in deze actie?

De éénmalige verzendkosten bedragen € 12,50 per abonnement. De verzendkosten worden via een éénmalige machtiging van uw rekening geïncasseerd of worden verrekend in de aanbiedingsvorm.

### Wat is de minimum leeftijd om aan de actie te kunnen deelnemen?

Voor het aanvragen van een abonnement geldt een minimum leeftijd van 18 jaar. Personen van 17 jaar kunnen bij Ladytel een machtiging abonnement minderjarigen aanvragen. Personen jonger dan 17 kunnen helaas niet van de actie profiteren.

### Wat is de levertijd van het pakket?

De producten van Ladytel worden doorgaans, indien voorradig, binnen 7 werkdagen geleverd. Indien de levering langer dan 7 werkdagen zal duren, neemt de servicedesk van Ladytel telefonisch of per mail contact met u op.

### Hoe werkt nummerbehoud en het opzeggen bij mijn huidige provider?

Indien u uw abonnement wilt opzeggen dient u rekening te houden met een opzegtermijn, deze verschilt per provider. Bij een abonnement van T-mobile, KPN Mobiel

Plus of Vodafone is de opzegtermijn 3 maanden. Bij Telfort is dit 2 maanden. Wanneer u kiest voor nummerbehoud dient u tevens rekening te houden met de opzegtermijn van uw huidige abonnement. Uiteraard geldt bij prepaid geen opzegtermijn. Om gebruik te maken van nummerbehoud kunt u het in het Orange welkomstpakket geleverde formulier nummerbehoud invullen en opsturen. Orange regelt vervolgens de nummerportering.

#### Kan ik ook telefonisch vragen stellen of bestellen?

De Servicedesk van Ladytel kunt u bereiken van maandag tot en met vrijdag van 10.00 tot 13.00 op het volgende nummer 050 – 750 20 29. U kunt hier vragen stellen over de aanbieding of gelijk telefonisch bestellen.

Vragen over Orange (zoals netwerkdiensten en voorwaarden) kunt u het beste stellen aan Orange, bereikbaar op telefoonnummer: 06-28 50 07 77.

#### Is het mogelijk om bundeltegoed mee te nemen naar de volgende maand?

Alleen bij Orange is het bundeltegoed onbeperkt houdbaar. Belt u een maand wat minder dan is dit dus geen enkel probleem.

#### Wat gebeurt er als mijn aanvraag wordt afgewezen?

Indien uw aanvraag door Ladytel of door Orange wordt afgewezen, krijgt u hiervan zo spoedig mogelijk telefonisch of per email van ons een bericht over de afwijzing. De door u opgeleverde aanvraaggegevens worden vervolgens zorgvuldig vernietigd.

#### Kan ik mijn aanvraag tussentijds annuleren?

U kunt uw bestelling bij Ladytel annuleren zolang wij uw contract nog niet hebben verwerkt en u geen bevestiging van activering van ons heeft ontvangen. Zodra uw bestelling is verwerkt is uw contract actief en is annulering niet meer mogelijk.

#### Wat zijn mijn aanspraken op garantie en wat te doen bij defect?

Alle, door Ladytel geleverde toestellen hebben een standaard fabrieksgarantie van 1 jaar. Voor bijgeleverde accessoires en originele los aangeschafte accessoires geldt een garantieperiode van 6 maanden. Alle schades, exclusief diefstal(schade), vallen onder de fabrieksgarantie, behalve de schades door eigen toedoen (bijvoorbeeld vocht- en waterschade). Voor eventuele leentoeestellen geldt geen garantie.

Mocht u aanspraak willen maken op garantie dan kunt u het beste contact opnemen met de fabrikant van uw toestel. Zie hieronder voor een overzicht:

Nokia 0900-2021977  
Samsung 0900-2020088  
Sony Ericsson 0900-8998318

Wat als ik suggesties, vragen en/of klachten heb?

Meldt suggesties, vragen of klachten bij onze servicedesk, deze is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 10.00 uur tot 13.00 uur.

Ladytel  
Postbus 9512  
9703 LM Groningen  
**[info@ladytel.nl](mailto:info@ladytel.nl)**  
Telefoon: 050 – 750 20 29