

# ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR TELE2 MULTIMEDIA DIENSTEN

(vanaf 1 maart 2012)

## 1. Definities

De hierna met een hoofdletter aangeduide begrippen hebben in deze Algemene Voorwaarden de volgende betekenis:

- Aansluiting:** netwerkaansluitpunt op het vaste openbare elektronische communicatienetwerk dat met daarvoor geschikte randapparatuur de mogelijkheid biedt om gebruik te maken van de Dienst.
- Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden van Tele2 die van toepassing zijn op de Overeenkomst.
- Breedband Verbinding:** verbinding via een bepaalde techniek (zoals ADSL of xDSL) die breedband internet mogelijk maakt en die voldoet aan de eisen zoals bekend gemaakt op de Website en opgenomen in het welkomstpakket en het Installatiepakket.
- Content:** De via de Dienst door Tele2, al dan niet tegen aanvullende betaling, aangeboden audio(visuele) informatie, zoals doch niet uitsluitend televisie, radio, (video-)film en/of muziek.
- Dienst:** een door Tele2 geleverde dienst, welke in ieder geval bestaat uit een Breedband Verbinding, (inclusief het beschikbaar stellen aan de Klant van een Email-account en een Personal Homepage) al dan niet in combinatie met digitale en/of analoge telefonie, radio en/of televisie (Content) via deze Breedband Verbinding, kabelverbinding of ander transmissiesysteem.
- Email-account:** een op naam van de Klant gesteld uniek adres, waarmee elektronisch berichten uitgewisseld kunnen worden.
- Externe Leveranciers:** derden die hun producten en diensten aanbieden via de Website.
- Gedragregels:** de gedragsregels die vermeld staan op de Website en die bepalen hoe de Klant met de Dienst om dient te gaan.
- Geschillencommissie:** de Geschillencommissie Elektronische Communicatiediensten, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Deze onafhankelijke geschillencommissie is ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken.
- Installatiepakket:** de door Tele2 aan de Klant ten behoeve van de Dienst geleverde product(en) en programmatuur, waaronder in ieder geval begrepen het modem (en/of router) en, afhankelijk van de met de Klant overeengekomen optie, een set-top box, splitter, kabels en andere hard-en/of software
- Installatie:** Het installeren van het Installatiepakket op de bij de Klant aanwezige randapparatuur door een door Tele2 ingeschakelde derde.
- Intellectuele Eigendomsrechten:** octrooi-, auteurs-, databank-, model-, en merkrechten en naburige rechten, domeinnaamregistraties, domeinnamen, handelsgeheimen, en knowhow en alle soortgelijke rechten (waar ter wereld ook beschermd, al dan niet geregistreerd en inclusief aanvragen voor registratie).
- Klant:** een natuurlijke persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die met Tele2 een Overeenkomst tot het leveren van de Dienst heeft gesloten of daartoe een aanvraag indient.
- Klantenservice:** de klantenservice van Tele2 waar nadere informatie over de dienstverlening beschikbaar is en waar de Klant vragen kan stellen of meldingen kan doen over de dienstverlening. De Klantenservice is telefonisch, schriftelijk of via de Website bereikbaar. De contactgegevens van de Klantenservice staan in het welkomstpakket.
- Overeenkomst:** de overeenkomst, waarvan deze Algemene Voorwaarden, de specifieke productvoorwaarden, installatievoorwaarden, Gedragregels en de Prijslijst deel uitmaken, tot het leveren van de Dienst (inclusief het bijbehorende Installatiepakket) door Tele2 aan de Klant.
- Personal Homepage:** een door de Klant te ontwikkelen Internetpagina waarvan Tele2 de omvang en de toegestane grootte vaststelt en kan wijzigen.
- Persoonlijke Instellingen:** de instellingen die de Klant kan beheren dan wel wijzigen voor het gebruik van de Dienst via de Website.
- Prijslijst:** de door Tele2 gehanteerde tarieven voor de door de Klant verschuldigde gebruiksfactuurlijke vergoedingen waarvan de actuele versie beschikbaar is op de Website.
- Software:** de in het kader van de Overeenkomst door Tele2 geleverde software en de eventueel daarbij behorende documentatie.
- Tele2:** Tele2 Nederland B.V, handelend onder de naam Tele2, statutair gevestigd te Amsterdam en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel in Amsterdam onder nummer 33903418.
- Verkeersgegevens:** gegevens die worden verwerkt voor het overbrengen van communicatie over een elektronisch communicatienetwerk of voor de facturering ervan.
- Website:** de door Tele2 via <http://www.tele2.nl> aan te wijzen website die gebruikt wordt voor de Dienst.

## 2. Algemene bepalingen

- De Klant heeft kennisgenomen van deze Algemene Voorwaarden en accepteert de toepasselijkheid hiervan op de Overeenkomst. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- en andere voorwaarden van de Klant worden uitdrukkelijk uitgesloten.
- Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zal Tele2 met inachtneming van artikel 5.1 nieuwe bepaling(en) ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling(en) aanbieden, waarbij zo veel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling(en) in acht wordt genomen.
- De Dienst is niet bedoeld voor commerciële, zakelijke of bedrijfsmatige doeleinden, zoals de uitoefening van beroep of bedrijf. De Klant handelt geheel op eigen risico indien hij de Dienst wel hiervoor gebruikt. De Klant vrijwaart Tele2 voor schade die als gevolg van dit gebruik kan ontstaan en Tele2 heeft in dit geval het recht, onverminderd haar overige rechten en zonder schadelijchheid te zijn, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.
- De Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van Tele2. Aan de toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.
- Tele2 mag rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan derden en zal de Klant indien dat wettelijk vereist is daarvan op de hoogte stellen. Indien de overdracht van verplichtingen aan een derde voor de Klant onredelijk bezwarend is, heeft de Klant het recht de Overeenkomst binnen 30 dagen na ontvangst van genoemde mededeling te beëindigen.

## 3. Het aanbod

- Tele2 brengt het aanbod schriftelijk, elektronisch of mondeling uit.
- Het aanbod is vrijblijvend en bevat een voor de Klant voldoende gespecificeerde omschrijving van de Dienst, de eenmalige en periodieke tarieven en van de voorwaarden waaronder deze worden verricht.
- Het aanbod bevat een omschrijving van de stappen die nodig zijn alvorens de Dienst kan worden verricht alsmede een vermelding van de kosten van de daartoe benodigde werkzaamheden.
- Het aanbod wijst op de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden en de installatievoorwaarden en gaat vergezeld van een exemplaar daarvan. Indien het aanbod niet onmiddellijk vergezeld kan gaan van de Algemene Voorwaarden en de installatievoorwaarden, worden deze zo snel mogelijk aan de Klant toegezonden. Daarnaast zijn de Algemene Voorwaarden en de installatievoorwaarden beschikbaar op de Website en op te vragen via de Klantenservice.
- Tele2 onderhoudt zich van oneerlijke handelspraktijken.

## 4. Totstandkoming van de Overeenkomst

- De Klant kan slechts een Overeenkomst met Tele2 sluiten en de Dienst afnemen indien de Klant beschikt over een functionerende Aansluiting die voldoet aan de eisen van Tele2.
- De Klant meldt zich aan bij Tele2 volgens de door Tele2 aangegeven aanmeldingsprocedure. De aanmeldingsprocedure bestaat uit het accepteren van de Algemene Voorwaarden, het invullen (en toezenden) van persoonlijke gegevens van de Klant en het machtigen van Tele2 om de vastgestelde bedragen voor de Dienst automatisch te incasseren. De Klant dient bij of na het aanmelden juiste en volledige informatie aan Tele2 te verstrekken.
- De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de Klant en door acceptatie daarvan door Tele2. Tele2 is gerechtigd redelijke voorwaarden te stellen voor de technische aspecten met betrekking tot de totstandkoming van de Overeenkomst.
- Tele2 stuurt een schriftelijke of elektronische bevestiging van de acceptatie aan de Klant.
- Ieder aanbod van Tele2 wordt gedaan onder voorbehoud van beschikbaarheid. Tele2 behoudt zich het recht voor een bestelling zonder opgave van redenen niet uit te voeren, zolang Tele2 de bestelling aan de Klant niet bevestigd heeft. Er kunnen diverse redenen zijn waarom Tele2 de Dienst niet kan leveren, bijvoorbeeld omdat de Dienst op de poststade van de Klant niet mogelijk is of andere (technische) redenen. Tele2 heeft daarnaast altijd het recht een aanvraag niet te accepteren, indien er een redelijk en gegronnd vermoeden bestaat dat de Klant de Overeenkomst niet naar behoren zal of kan naleven. Als een redelijk vermoeden worden in ieder geval omstandigheden aangemerkt die aanleiding geven om te twifelen aan de kredietwaardigheid van de Klant of slecht betalingsgedrag van de Klant jegens Tele2 of derden. Tele2 heeft te allen tijde het recht een credit check uit te voeren om de kredietwaardigheid van de Klant na te gaan.
- Bij Overeenkomsten op afstand, zoals bedoeld in artikel 7:46a van het BW, kan de Klant binnen zeven werkdagen na bevestiging van de Overeenkomst door Tele2 deze schriftelijk of elektronisch ontbinden. Tele2 kan in dat geval, behoudens ten hoogste de rechtstreekse kosten van het terugzenden van de zaak, aan de Klant geen vergoeding in rekening brengen tenzij de Klant binnen deze periode gebruik heeft gemaakt van de Dienst. Na deze periode is Tele2 gerechtigd de kosten in rekening te brengen zoals overeengekomen.

4.7 De eenmalige en periodieke tarieven die de Klant moet betalen worden bij het sluiten van de Overeenkomst vastgesteld.

4.8 Indien de Klant reeds over een breedband verbinding of kabelinternet verbinding beschikt en overstapt naar de Dienst van Tele2, kan de partner waarmee Tele2 samenwerkt om de Dienst mogelijk te maken bewijs verlangen waaruit blijkt dat de Klant instemt met de overstap van de bestaande aanbieder van de Klant naar Tele2. Indien uit regelgeving of andere vereisten blijkt dat een "schriftelijke" wilsverklaring noodzakelijk is zal Tele2 de Klant verzoeken een dergelijke verklaring af te geven. Indien de Klant niet meewerkt aan het verschaffen van een dergelijke verklaring kan dat gevolgen hebben voor de acceptatie of de continuïteit van de Overeenkomst en in dat geval zijn deze gevolgen geheel voor rekening en risico van de Klant. Tele2 behoudt zich in dat geval voor de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder aansprakelijk te zijn voor enige schade.

4.9 Het overstappen van een bestaande aanbieder via wie de Klant een breedband dienst of kabelinternet dienst afneemt naar Tele2 brengt niet met zich mee dat de overeenkomst met deze bestaande aanbieder automatisch eindigt. De Klant is verantwoordelijk voor het correct opzeggen van de overeenkomst met deze bestaande aanbieder en het betalen van eventueel daaraan verbonden vergoedingen.

4.10 Indien de migratie van de bestaande aanbieder van de Klant naar de Dienst van Tele2 om technische of andere redenen niet mogelijk blijkt (bijvoorbeeld omdat de Klant of de Aansluiting niet voldoet aan de voorwaarden om voor de Dienst in aanmerking te komen) zal Tele2 de Klant hierover berichten en zal Tele2 zich redelijkerwijs inspannen om de Aansluiting terug te zetten naar deze bestaande aanbieder. Tele2 is niet aansprakelijk voor eventuele schade of kosten verbonden aan een niet succesvolle migratie met uitzondering van de redelijke kosten verbonden aan het terugzetten van de Aansluiting naar deze bestaande aanbieder.

## 5. Wijziging van voorwaarden en tarieven

5.1 De Algemene Voorwaarden en/of tarieven kunnen door Tele2 te allen tijde worden gewijzigd. De wijzigingen gelden ook ten aanzien van bestaande Overeenkomsten. De wijzigingen treden in werking op de door Tele2 te noemen datum. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- en andere voorwaarden van de Klant worden uitdrukkelijk uitgesloten.

5.2 Tele2 is gerechtigd om haar tarieven jaarlijks op 1 juli te wijzigen volgens de CBS Consumentenprijsindex over het voorgaande kalenderjaar. Artikel 5.4 is op deze vorm van tariefwijziging niet van toepassing.

5.3 Ten minste vier weken voordat een voorgenomen wijziging van kracht wordt stelt Tele2 de Klant op gezorgde wijze op de hoogte van de inhoud van de voorgenomen wijziging.

5.4 Indien de wijziging objectief niet ten nadele van de Klant strekt, informeert Tele2 de Klant in die zin, waarbij wordt vermeld dat de Klant de Overeenkomst niet kosteloos kan beëindigen als gevolg van de wijziging. Indien de wijziging objectief ten nadele van de Klant strekt, kan de Klant de Overeenkomst binnen vier weken na de hiervoor vermelde bekendmaking kosteloos beëindigen.

5.5 Technische wijzigingen waartoe Tele2 door de overheid is geroepen noodzakelijk of de door Tele2 op verzoek van de Klant zijn aangebracht vallen niet onder de strekking van dit artikel.

5.6 Technische wijzigingen die door de Klant zelf en op eigen initiatief zijn aangebracht kunnen leiden tot het in rekening brengen van redelijke kosten of kunnen, indien de Dienst hierdoor niet maar kan worden geleverd, aanleiding geven tot beëindiging van de Overeenkomst door Tele2.

5.7 Indien een bij of krachtens wettelijke regeling vastgestelde maatregel dan wel een voor branche relevante gerechtelijke uitspraak Tele2 noodzakelijk tot het veranderen van de Overeenkomst en/of de Dienst, kan de Klant hieraan geen recht ontlenen de Overeenkomst te ontbinden of te beëindigen.

5.8 Tele2 en de Klant kunnen voor additionele diensten aanvullende voorwaarden overeengekomen. In geval van strijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en de aanvullende voorwaarden, prevaleren de aanvullende voorwaarden. Als de Overeenkomst wordt beëindigd, vervallen tevens deze aanvullende voorwaarden.

5.9 Afwijkingen van of aanvullingen op de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden kunnen door de Klant uitsluitend met Tele2 worden overeengekomen als Tele2 deze afwijkingen uitdrukkelijk accepteert.

## 6. Duur en Beëindiging

- De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van 1 jaar, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, en wordt na verloop van deze periode stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij de Klant de Overeenkomst opzegt tegen het einde van de initieel overeengekomen periode, met een opzegtermijn van 1 maand.
- Na de initieel overeengekomen periode heeft de Klant het recht de Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand te beëindigen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, onverlet de nakoming van de (betalings) verplichtingen door de Klant. De Klant dient de Overeenkomst te beëindigen volgens de op de Website voorgescreven procedure.
- Tele2 stelt de Klant schriftelijk of elektronisch op de hoogte van de ontvangst van de opzegging en de datum waarop de Dienst wordt beëindigd.
- Ongeacht het bepaalde in deze Overeenkomst zullen in ieder geval de verplichtingen uit artikel 13(Garanties), artikel 15 (Tarieven & Betalingen), artikel 16 en 17 (Aansprakelijkheid), artikel 18 (Privacy), artikel 19 (Intellectuele Eigendomsrechten), artikel 21 (Overmacht) na het einde van deze Overeenkomst van kracht blijven.

## 7. Installatie

- De Klant ontvangt na het totstandkomen van de Overeenkomst het Installatiepakket. Na de installatie kan de Klant toegang krijgen tot de door hem afgenomen Dienst.
- De Klant dient zelf, tenzij anders overeengekomen, door middel van het Installatiepakket de Dienst te installeren. De installatievoorwaarden zijn van toepassing op de installatie door de Klant. De Klant kan van de Klantenservice ondersteuning bij de installatie krijgen. Deze ondersteuning door de Klantenservice geldt niet voor producten (zoals een modem) die niet door Tele2 geleverd zijn en tevens niet voor producten die door de Klant zijn gemodificeerd.
- Om tevens toegang te krijgen tot overige diensten van Tele2 (zoals het Email-account en de Personal Homepage) dient de Klant zich via de Website te registreren. De Website biedt inzicht in de Persoonlijke Instellingen.
- Het aan de Klant ter beschikking gestelde Installatiepakket is en blijft eigendom van Tele2, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Het Installatiepakket wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan de Klant in bruikleen gegeven. De Klant is verantwoordelijk voor verlies, diefstal, verduistering, verduistering of beschadiging (waaronder blikseminslag) van (onderdelen van) het Installatiepakket. Indien deswege vervanging van (onderdelen van) het Installatiepakket noodzakelijk is, zal Tele2 de kosten daarvoor bij de Klant in rekening brengen.
- In geval van beëindiging van de Overeenkomst dient de Klant het Installatiepakket te retourneren aan Tele2 op een door haar voorgescreven wijze. Indien de Klant het Installatiepakket niet binnen de gestelde termijn aan Tele2 retourneert is zij gerechtigd de waarde van het Installatiepakket op de Klant te verhalen.
- Het is de Klant niet toegestaan het Installatiepakket zonder toestemming van Tele2 aan derden ter beschikking te stellen, bijvoorbeeld ter reparatie. Eventuele schade als gevolg van onbevoegd uitgevoerde werkzaamheden komt voor rekening van de Klant.
- De Klant kan in afwijking van artikel 7.2 van de Algemene Voorwaarden kiezen voor Installatie in plaats van het zelf installeren van het Installatiepakket. De Installatie geschiedt alleen door inschakeling van door Tele2 ingeschakelde installatiebedrijven. De Installatie geschiedt op een nader met de installateur overen te komen tijdstip en de algemene voorwaarden van het betreffende installatiebedrijf zijn overkort van toepassing op de door dit bedrijf bij de Klant uit te voeren werkzaamheden. Tele2 accepteert geen verantwoordelijkheid ten aanzien van deze werkzaamheden.
- Tussen het tijdstip van het beschikbaar komen van de Dienst en de uit te voeren Installatie kan enige tijd zitten.
- De Klant dient de door Tele2 ingeschakelde derde(n) te allen tijde alle noodzakelijke medewerking te verlenen, waaronder onder meer wordt verstaan het verlenen van toegang tot de elektriciteit, het uit laten voeren van de noodzakelijke werkzaamheden, het ter beschikking stellen van klantlocatie en het ondertekenen van de opleverbon. De Klant dient er zorg voor te dragen dat de randapparatuur voldoet aan de eisen, zoals die op de Website bekend worden gemaakt. Indien de door Tele2 noodzakelijk geachte medewerking niet wordt verleend en/of de randapparatuur van de Klant voldoet niet aan de eisen dan wordt de Installatie voltooid geacht te zijn en kunnen de kosten voor de Installatie op de Klant verhaald worden. Tevens kunnen bij een (eventuele) nieuwe Installatie aanvullende kosten in rekening worden gebracht. De Installatie wordt in ieder geval als voltooid beschouwd indien de Klant gebruik maakt van (een deel van) de Dienst.
- Indien door de door Tele2 ingeschakelde derde aanpassingen aan de randapparatuur van de Klant dienen te worden verricht en/of de standaard inbegrepen bekabeling, zoals op de Website bekend gemaakt, blijkt niet voldoende te zijn, zal Tele2 de Klant daarvoor een vergoeding in rekening brengen.

## 8. Registratie

8.1 Tele2 stelt bij de registratie (unieke) toegangscode(s) ter beschikking aan de Klant. De Klant dient de (unieke) toegangscode(s) geheim te houden en dient alle documentatie waarop deze code(s) vermeld staan op zodanige wijze te bewaren dat onbevoegden zich daartoe geen toegang kunnen verschaffen. Indien een onbevoegde toegang heeft verkregen tot deze code(s), dan dient de Klant onmiddellijk de Klantenservice te verzoeken deze code(s) te verwijderen, onder vermelding van deze code(s). De Klant is

- verantwoordelijk voor alle handelingen die verricht worden door middel van gebruik van deze code(s) tot het moment dat Tele2 direct na de melding door de Klant de toegang tot de Dienst door middel van deze code(s) heeft kunnen blokkeren.
- 8.2 Indien de Klant merkt of het vermoeden heeft dat derden zich op oneigenlijke wijze toegang hebben verschafte tot de Dienst, bijvoorbeeld door het gebruik van de (unieke) toegangscode(s) van de Klant of andere gegevens, dient de Klant dit onder vermelding van deze code(s) onmiddellijk aan de Klantenservice te melden. Tele2 is niet aansprakelijk voor eventuele schade die een dergelijk oneigenlijk gebruik van de Dienst ten gevolge heeft.
- 9. Gebruik en Beschikbaarheid van de Dienst**
- 9.1 Tele2 kan beperkingen stellen aan het tot stand brengen van de Breedband Verbinding en het gebruik van de Dienst.
- 9.2 Indien de Klant niet (meer) beschikt over een functionerende Aansluiting kan Tele2 de Dienst buitengebruik stellen. Indien de Aansluiting van de Klant niet (meer) functioneert en ook niet meer gaat functioneren, om welke reden dan ook, dient de Klant de Klantenservice hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.
- 9.3 De Klant dient te beschikken over en is alleen gerechtigd om, ten behoeve van telefonie over de Breedband Verbinding, gebruik te maken van wettelijk goedgekeurde randapparatuur die naar de mening van Tele2 geschikt is voor het gebruik op haar infrastructuur. Indien storingen in de telefonie over de Breedband Verbinding te wijten zijn aan de randapparatuur van de Klant is deze gehouden de apparatuur te vervangen. De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik, installatie, het onderhouden en reparaties aan de randapparatuur.
- 9.4 De Klant draagt de verantwoordelijkheid voor al het gebruik van telefonie over de Breedband Verbinding zowel voor het eigen gebruik als dat van derden en deze kosten zullen bij de Klant in rekening worden gebracht.
- 9.5 Telefonie over de Breedband Verbinding van Tele2 ondersteunt geen alarm installaties, meervoudige telefooncentrales, ISDN apparatuur. Tele2 levert geen mogelijkheid om carrier preselectie of internet via een inbelverbinding (dial up) te gebruiken via de Breedband Verbinding.
- 9.6 Op de Website kunnen Externe Leveranciers diensten en producten aanbieden. Bij het afnemen van deze diensten en producten sluit de Klant een overeenkomst met deze Externe Leveranciers. Op deze overeenkomsten zijn de voorwaarden van de Externe Leveranciers van toepassing en niet deze Algemene Voorwaarden. Tele2 is niet aansprakelijk voor schade van welke aard of uit welken hoofde ook, veroorzaakt door diensten of producten van Externe Leveranciers.
- 9.7 Het door de Klant gebruikte Email-account blijft eigendom van Tele2. Tele2 garandeert niet dat een door de Klant verzonden emailbericht de geadresseerde bereikt, noch dat een aan de Klant gestuurd emailbericht de Klant bereikt. De Klant draagt er zorg voor dat het Email-account en de daarmee verzonden berichten, geen namen, begrippen of tekens bevat die onrechtmatig zijn, inbreuk maken op rechten van derden, dan wel klachten kunnen genereren. De Klant vrijwaart Tele2 voor aanspraken die kunnen ontstaan als gevolg van het niet naleven van de verplichtingen uit dit artikel.
- 9.8 Tele2 garandeert niet dat het Email-account en een aangemaakte Personal Homepage altijd toegankelijk zijn. Indien een Klant de toegestane grootte van het Email-account of de toegestane grootte van de Personal Homepage overschrijdt, is Tele2 gerechtigd de Klant toegang tot het Email-account of de Personal Homepage te ontzeggen of te beperken. De Klant kan tevens zijn Personal Homepage niet wijzigen indien deze de toegestane grootte overschrijdt. Een email kan slechts verzonden danwel ontvangen worden indien deze niet groter is dan 5 Mb.
- 9.9 Tele2 is gerechtigd de (technische eigenschappen van de) Dienst te wijzigen als dat in het belang is voor het verlenen van de Dienst, ter bescherming van infrastructuur of ter behartiging van het gerechtvaardigd belang van Tele2, onder meer in verband met migratie. Tele2 zal de Klant van een wijziging tijdig op de hoogte stellen en de Klant eventuele gewijzigde Persoonlijke Instellingen meedelen, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. In het laatste geval zal Tele2 de Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.
- 9.10 Tele2 spant zich in om de Dienst zo ongestoord mogelijk te laten verlopen maar verstrekt ter zake geen garantie. Tele2 verstrekt eveneens geen garanties ten aanzien van de beschikbaarheid, ononderbroken levering, inhoud, samenstelling, de kwaliteit en/of de snelheden van de Dienst. De Klant handelt derhalve geheel op eigen risico indien hij de Dienst desondanks voor, bijvoorbeeld, commerciële, zakelijke of bedrijfsmatige doeleinden, zoals de uitoefening van beroep of bedrijf gebruikt.
- 9.11 De kwaliteit, beschikbaarheid en snelheid van de Dienst is onder andere afhankelijk van de door de Klant gebruikte Breedband Verbinding en de randapparatuur (waaronder het aantal en type telefoontoestellen en toebehoren en de door de Klant gebruikte pc). Verder kan (gelijktijdig) gebruik door de Klant van de Breedband Verbinding voor verschillende toepassingen van de Dienst (bijvoorbeeld tegelijkertijd bellen, downloaden en Content bekijken) invloed hebben op de kwaliteit en de beschikbaarheid van de Dienst.
- 9.12 Er kunnen zich omstandigheden voordoen, zoals stroomuitval of overbelasting van het netwerk, waardoor de Dienst tijdelijk niet (volledig) beschikbaar is. Onder deze omstandigheden kan het 112-alarmnummer (tijdelijk) niet bereikbaar zijn. Indien de Dienst niet (volledig) beschikbaar is, is Tele2 niet aansprakelijk voor enige schade die de Klant lijdt als gevolg van het niet beschikbaar zijn van de Dienst.
- 10. Verhuizing**
- 10.1 Onder verhuizing wordt verstaan het wijzigen van het woonadres van de Klant of het adres waar de Dienst van Tele2 beschikbaar is.
- 10.2 Indien de Klant verhuist dient hij minimaal vier (4) weken van tevoren zijn nieuwe adres telefonisch dan wel elektronisch (via "mijn Tele2" Persoonlijke Instellingen) aan Tele2 te melden.
- 10.3 Indien de Klant verhuist naar een ander adres wordt de Overeenkomst onveranderd voortgezet, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is (bijvoorbeeld omdat Dienst op de nieuwe postcode van de Klant niet geleverd kan worden). In dat geval zijn de Klant en Tele2, met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand, gerechtigd tot opzegging.
- 10.4 Indien de Klant verhuist naar een ander adres en de Overeenkomst voortgezet kan worden, is Tele2 gerechtigd de aan de verhuizing redelijkerwijs verbonden kosten in rekening te brengen. Deze kosten zijn beschikbaar op de Website.
- 10.5 Indien door wijzigingen in het netwerk de Dienst op de postcode van de Klant niet meer geleverd kan worden, kunnen Partijen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, de Overeenkomst opzeggen onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn.
- 11. Telefoonnummer**
- 11.1 Het gebruik van een nummer bestemd voor telefonie is gebonden aan het netnummergebied waarvoor het is uitgegeven. De Klant staat er voor in dat het nummer alleen binnen dit nummergebied wordt gebruikt en vrijwaart Tele2 voor de gevolgen indien de Klant zich hier niet aan houdt.
- 11.2 Tele2 kent de Klant voor de duur van de Overeenkomst een telefoonnummer toe. Tele2 behoudt zich het recht voor om beperkingen te stellen aan het aantal telefoonnummers per Klant.
- 11.3 Tele2 kan het telefoonnummer wijzigen indien Tele2 dit noodzakelijk acht, bijvoorbeeld in het belang van het goed functioneren van de Dienst dan wel noodzakelijk is op grond van regelgeving. Tele2 zal daarbij redelijkerwijs rekening houden met de belangen van de Klant. Tele2 is niet aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit een wijziging van een telefoonnummer.
- 11.4 Indien de Klant al een telefoonnummer in gebruik heeft bij een andere aanbieder, kan hij alleen via de in artikel 4.2 genoemde aanmeldingsprocedure een verzoek bij Tele2 indienen tot behoud van het telefoonnummer. Nummerportering is alleen mogelijk indien de Klant op moment van portering beschikt over een werkend telefoonnummer. Het telefoonnummer kan worden behouden, indien de overeenkomst met deze aanbieder door Tele2 wordt beëindigd en de aanbieder aan nummerbehoud meewerkt. De Klant krijgt een tijdelijk nummer toegekend totdat de nummerportering heeft plaatsgevonden.
- 11.5 De Klant zal ter uitvoering van een verzoek tot nummerbehoud de aanwijzingen van Tele2 volgen. Tele2 kan een eenmalige vergoeding vragen voor het ten uitvoer brengen van het verzoek tot nummerbehoud.
- 11.6 De Klant dient het verzoek om het door Tele2 aan de Klant toegekende telefoonnummer en overige telefoonnummers bij een nieuwe aanbieder van elektronische openbare communicatiediensten te behouden, aan deze nieuwe aanbieder te richten. De Klant dient eerst aan zijn (betalings) verplichtingen onder de Overeenkomst te voldoen voordat hij een verzoek tot nummerbehoud kan indienen.
- 11.7 Het aan de Klant toegewezen telefoonnummer komt definitief te vervallen indien de Overeenkomst wordt beëindigd en de Klant niet om nummerbehoud heeft verzocht.
- 12. Onderhoud en Storingen**
- 12.1 Ten behoeve van onderhoud kan Tele2, onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, de Dienst geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen. Deze buitengebruikstelling zal tijdig door Tele2 bekend gemaakt worden, tenzij het gaat om korte of beperkte onderbrekingen. Tele2 zal de Dienst niet tijdelijk beperken of stopzetten zonder dringende of gegronde redenen.
- 12.2 Tele2 zal storingen zo spoedig mogelijk onderzoeken en zij zal zich inspannen om de storing zo snel mogelijk op te lossen.
- 13. Garanties**
- 13.1 Met betrekking tot garanties ten aanzien van de kwaliteit en de beschikbaarheid van de Dienst wordt verwezen naar paragraaf 9.
- 13.2 Tele2 spant zich in om het Installatiepakket en de Dienst zo spoedig mogelijk aan de Klant te leveren maar verstrekt geen garantie omtrent levertijden. De door Tele2 opgegeven levertijden zijn slechts indicatief.
- 13.3 Het risico van verlies of beschadiging van het Installatiepakket, gaat op de Klant over op het moment waarop het in de feitelijke beschikkingsmacht van Klant of van een door de Klant gebruikte hulppersoon is gebracht.
- 13.4 Tele2 is van derden afhankelijk voor de beschikbaarheid en snelheden van de Dienst en geeft geen garanties ten aanzien van de beschikbaarheid en snelheden van de Dienst.
- 13.5 Tele2 garandeert niet dat de Dienst geschikt is voor het doel dat de Klant ermee voor ogen heeft. De Klant blijft hiervoor te allen tijde zelf verantwoordelijk, bijvoorbeeld door middel van het verzorgen van voldoende back-up van haar gegevens. Tele2 is niet verantwoordelijk voor de beveiliging en het functioneren van de hard- of software en de gegevensbestanden van de Klant.
- 14. Verplichtingen van de Klant**
- 14.1 De Klant mag materiaal ter beschikking stellen op zijn Personal Homepage. Het materiaal mag niet in strijd zijn met de Algemene Voorwaarden, enige toepasselijke wet- of regelgeving, besluiten of enig materiaal bevatten dat aanstoot kan geven of op enigerlei wijze schade kan toebrengen aan Tele2 of aan derden. Het materiaal mag bijvoorbeeld geen elementen van geweld of pornografie bevatten, een bedreiging of een aansporing tot laster of verbaal geweld vormen, noch persoonlijke informatie bevatten die in strijd is met toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens.
- 14.2 Tele2 heeft het recht, maar niet de plicht, het door de Klant ter beschikking gestelde materiaal te onderzoeken om zich ervan te verzekeren dat het materiaal in overeenstemming is met de Algemene Voorwaarden. Indien Tele2 een gerechtvaardigd vermoeden heeft dat de Klant in strijd met deze Algemene Voorwaarden handelt, of indien Tele2 om enige andere reden van mening is dat de Klant zijn Personal Homepage gebruikt voor doeleinden die om andere redenen aanstootgevend, onrechtmatig of ongepast zijn, of indien Tele2 of enige derde wordt blootgesteld aan enig risico door het gebruik van de Dienst of de Personal Homepage door de Klant, dan heeft Tele2 het recht om de Klant onverwijld geheel of gedeeltelijk de levering van de Dienst te beëindigen, zonder dat Tele2 hiervoor schadeplichtig is.
- 14.3 Tele2 heeft het recht, onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, om de toegang tot het door de Klant ter beschikking gestelde materiaal voor een ieder te blokkeren, of het materiaal te verwijderen, indien door dat materiaal direct dan wel indirect (bijvoorbeeld via hyperlinks), toegang wordt verschaft tot informatie die om Tele2 moverende redenen niet behoorlijk of onrechtmatig is, of indien Tele2 door derden in kennis wordt gesteld dat de informatie in redelijkheid niet behoorlijk of onrechtmatig is. Tele2 is omtrent deze beslissing geen uitleg verschuldigd aan de Klant, maar zal deze daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.
- 14.4 Tele2 is nimmer aansprakelijk als naar aanleiding van een bevel op wettelijke of gerechtelijke basis gegevens van de Klant aan daartoe gerechtigde derden moeten worden verstrekt.
- 14.5 De Klant zal de Dienst behoorlijk gebruiken en zich onthouden van inbraakpogingen, het versturen van virussen, spamming, andere schadelijke data of schadelijke programma's.
- 14.6 De Klant dient zich te houden aan de door Tele2 opgestelde Gedragsregels, zoals bekendgemaakt op de Website en die door Tele2 van tijd tot tijd kunnen worden aangepast. In geval van strijd tussen de bepalingen in de Gedragsregels en de Algemene Voorwaarden, prevaleren de bepalingen van de Algemene Voorwaarden.
- 14.7 Indien een derde beperkingen of voorwaarden heeft verbonden aan het gebruik van bepaalde materialen, producten of diensten, dan dient de Klant deze beperkingen en voorwaarden in acht te nemen. De Klant is aansprakelijk voor alle schade die Tele2 en/of derden lijden door het niet in acht nemen van deze beperkingen en voorwaarden.
- 14.8 De Klant staat in voor al het gebruik van de Dienst via zijn Aansluiting, ook al gebeurt dat zonder zijn toestemming. Alle gemaakte kosten voor het gebruik van de Dienst zijn voor de rekening van de Klant.
- 14.9 De Klant is verplicht om via de Website zijn Persoonlijke Instellingen (zoals naam, adres, woonplaats, telefoon- en rekeningnummers) steeds accuraat te houden en om Tele2 onmiddellijk in kennis te stellen ingeval van een (voorlopige) surseance van betaling, faillissement, een schuldsaneringsregeling of het verliezen van handelingsbekwaamheid van de Klant.
- 14.10 De Klant zal Tele2 op geen enkele wijze hinderen bij de levering van de Dienst. Het is de Klant niet toegestaan handelingen te (laten) verrichten, waardoor de gerechtvaardigde belangen van Tele2 of derden geschaad kunnen worden of waardoor schade aan Tele2 en/of derden toegebracht kan worden.
- 14.11 Het is de Klant zonder voorafgaande toestemming niet toegestaan de Dienst weder te verkopen. Toegang tot en gebruik van de Dienst kan tevens niet worden overgegaan aan derden.
- 14.12 Het is de Klant niet toegestaan de digitale telefoniedienst van Tele2 dusdanig te gebruiken dat het netwerk, het telecommunicatieverkeer, (computer)systemen van Tele2 of derden, naar het oordeel van Tele2, hinder (zouden kunnen) ondervinden of de belangen van Tele2 kunnen worden geschaad. Hieronder wordt in ieder geval verstaan het open laten staan van de telefoonverbinding en/of het voeren van grote aantallen korte gesprekken in een kort tijdsbestek dat het gebruik van de digitale telefoniedienst door derden kan verstoren en/of het bovengemiddeld verbruiken van de telefoniedienst in relatie tot het gebruik van derden.
- 15. Tarieven en Betalingen**
- 15.1 De tarieven voor de door de Klant afgenomen Dienst kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen en maandelijks of anderszins periodiek verschuldigde bedragen en variabele (gebruiksafhankelijke) verschuldigde bedragen.
- 15.2 De Klant is de door Tele2 vastgestelde bedragen aan Tele2 verschuldigd. De gebruiksfunkelinge vergoedingen worden vastgesteld op grond van de op het betreffende moment geldende Prijslijst. Voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen is de administratie van Tele2 bindend, behoudens tegenbewijs van de Klant.
- 15.3 Tele2 kan voor het afleveren van de Dienst (met het Installatiepakket) afleveringskosten in rekening brengen.
- 15.4 Extra kosten voor de Dienst indien de Klant uitsluitend de Breedband Verbinding gebruikt voor internet (en dus niet in combinatie met digitale telefonie en/of televisie):  
Voor het functioneren van de Dienst is het van belang dat de Klant beschikt over een actieve analoge telefoonlijn van KPN. Daartoe zal de Klant een overeenkomst hebben gesloten met KPN of een andere aanbieder van vaste telefonie die hiervoor gebruik maakt van het netwerk van KPN. Indien de Klant niet beschikt over een analoge telefoonlijn van KPN of de overeenkomst voor deze analoge telefoonlijn met KPN of een andere aanbieder die gebruik maakt van het netwerk van KPN eindigt tijdens de looptijd van de Overeenkomst, dan zal Tele2 ten behoeve van de (instandhouding van) Dienst een analoge telefoonlijn van KPN afnemen. Aangezien Tele2 hiervoor kosten moet betalen aan KPN, kan Tele2 hiervoor extra kosten in rekening brengen bij de Klant voor de resterende looptijd van de Overeenkomst.
- 15.5 De vastgestelde bedragen voor de Dienst worden (i) wat het abonnemement betreft maandelijks vooraf en (ii) wat de kosten voor het gebruik van de Dienst betreft zodra zij een door Tele2 vast te stellen minimum overschrijden, maar in ieder geval maandelijks achteraf, door middel van automatische incasso voldaan. Hiervoor machtigt de Klant Tele2 bij de aanmeldingsprocedure.
- 15.6 De Klant ontvangt maandelijks ter bevestiging een (elektronische) factuur.
- 15.7 Indien de Klant niet binnen de gestelde termijn heeft betaald dan wel indien de automatische incasso niet slaagt, is de Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. In dat geval stuurt Tele2 een betalingsherinnering waarin een nadere betalingstermijn van (in totaal) veertien (14) dagen wordt gesteld.
- 15.8 Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, is Tele2 gerechtigd de wettelijke rente vanaf de datum van verzuim in rekening te brengen alsmede de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte. Tevens is Tele2 gerechtigd redelijke storingskosten per mislukte incassopoging in rekening te brengen, welke staan vermeld op de Website.
- 15.9 Bezwaren tegen de hoogte van de door Tele2 in rekening gebrachte bedragen dient de Klant binnen dertig (30) dagen na factuurdatum op de door de Klantenservice aangegeven wijze aan Tele2 kenbaar te maken. Na het verstrijken van die datum wordt de Klant geacht akkoord te zijn met het gefactureerde.
- 15.10 Een elektronisch verzonden factuur of ingebrekestelling wordt geacht te zijn ontvangen door de Klant op de dag van verzending. Per post verzonden facturen of ingebrekestellingen worden geacht te zijn ontvangen door de Klant binnen 2 dagen na poststempel voor de Klant in de Benelux en binnen 5 dagen na poststempel voor de Klant in andere landen.
- 15.11 Tele2 behoudt zich het recht voor om een andere wijze van betaling te verlangen dan door de Klant is aangegeven, indien dit in het gerechtvaardigd belang is van Tele2.
- 15.12 Indien de Klant in een beperkte periode bovengemiddelde bedragen verschuldigd blijkt te zijn, is Tele2 gerechtigd over te gaan tot blokkering van bepaalde bestemmingen, totdat de Klant de verschuldigde bedragen heeft betaald of zekerheid heeft gesteld op een door Tele2 aan te geven wijze.
- 15.13 Beëindiging van de Overeenkomst laat bestaande betalingsverplichtingen onverlet.
- 16. Aansprakelijkheid van Tele2**
- 16.1 De aansprakelijkheid van Tele2 jegens de Klant, uit welken hoofde dan ook, is per gebeurtenis (waarbij een samenhangende reeks gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt) beperkt tot maximaal tweemaal de in het lopende kalenderjaar daadwerkelijk door de Klant aan Tele2 voor de Dienst betaalde vergoedingen (exclusief BTW) en per jaar tegenover een en dezelfde Klant tot maximaal viermaal het door de Klant aan Tele2 de in het lopende kalenderjaar daadwerkelijk door de Klant aan Tele2 voor de Dienst betaalde vergoedingen (exclusief BTW).
- 16.2 Aansprakelijkheid van Tele2 voor indirecte of gevolgschade, waaronder begrepen bedrijfsschade, inkomstenderving, immateriële schade of gemiste besparingen, is te allen tijde uitgesloten.
- 16.3 Tele2 is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van gebreken aan producten en of diensten die niet van Tele2 gekocht zijn. Elke Externe Leverancier is verantwoordelijk voor de inhoud en het onderhoud van het door hem gepubliceerde materiaal en is volledig aansprakelijk voor de producten en diensten die door hem via de Website worden aangeboden. Tele2 is niet aansprakelijk voor deze inhoud noch voor schade welke voortvloeit uit de door de Externe Leveranciers geleverde producten of diensten.
- 16.4 De Dienst is niet bedoeld voor commerciële, zakelijke of bedrijfsmatige doeleinden, zoals de uitoefening van beroep of bedrijf. De Klant vrijwaart Tele2 voor schade die als gevolg van dit gebruik kan ontstaan en Tele2 is niet aansprakelijk voor gederfde omzet of schade die ontstaat als gevolg van het gebruik van de Dienst voor bovenstaande doeleinden.
- 16.5 Indien de Klant ten behoeve van de Dienst tijdelijk en/of gedeeltelijk diensten en/of apparatuur afneemt van een derde (c.q. andere aanbieder en/of andere leverancier), dan is Tele2 noch voor die afname noch voor schade als gevolg daarvan verantwoordelijk dan wel aansprakelijk.
- 16.6 De Klant vrijwaart Tele2 voor directe en of indirecte schade of gevolgen van inbraakpogingen, virussen, spamming, andere schadelijke data, programma's of ander onbehoorlijk internetgebruik door of namens de Klant. Tele2 garandeert niet dat de Klant beschermd is tegen spamming, virussen of andere schadelijke data of programma's. Tele2 is tevens niet aansprakelijk voor enige vorm van schade of verlies van hard- of software en de gegevensbestanden van de Klant.
- 16.7 De Klant zal schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan melden bij Tele2. Het recht op schadevergoeding vervalt indien deze schade niet binnen 6 maanden nadat het schade veroorzakende feit plaatsvoorn schriftelijk aan Tele2 is gemeld. Tele2 behoefte schade die niet binnen deze termijn is gemeld niet te vergoeden.

- 16.8 De Klant vrijwaart Tele2 voor alle vorderingen van aansprakelijkheid, schade, kosten en onkosten, waaronder kosten in rechte, voortvloeiende uit enige schending van de Algemene Voorwaarden door de Klant.
- 16.9 De Klant vrijwaart Tele2 voor problemen met de Aansluiting en voor schade die ontstaat als gevolg van het gebruik door de Klant van niet door Tele2 geleverde apparatuur of door aanpassingen in de door Tele2 geleverde apparatuur, waaronder het Installatiepakket, door of namens de Klant.
- 16.10 Tele2 is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat aan hard- of software van de Klant, of voor wijzigingen aan de instellingen van de hard- of software van de Klant als gevolg van modificaties aan het Installatiepakket.
- 16.11 Tele2 is nimmer aansprakelijk als naar aanleiding van een bevel op wettelijke of gerechtelijke basis gegevens van de Klant aan daartoe gerechtigde derden moeten worden verstrekt.
- 17. Aansprakelijkheid van de Klant**
- 17.1 De Klant is in geval van een toerekenbare tekortkoming tegenover Tele2 aansprakelijk voor schade voor zover de wet dat bepaalt.
- 17.2 Onder schade als bedoeld in het vorige lid valt eveneens schade als gevolg van tenietgaan, verlies of beschadiging van door Tele2 aan de Klant ter beschikking gestelde apparatuur.
- 17.3 De Klant vrijwaart Tele2 tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade, voorzover deze aanspraak is gegrond op het gebruik dat van de Dienst is gemaakt en/of het de inhoud van de verzonden gegevens betreft.
- 18. Privacybescherming en verwerking (persoons) gegevens**
- 18.1 Tele2 verzamelt en verwerkt (persoons) gegevens van de Klant, in overeenstemming met de geldende privacywetgeving. Onder (persoons) gegevens worden mede Verkeersgegevens begrepen.
- 18.2 Tele2 verzamelt en verwerkt (persoons) gegevens van de Klant voor zover deze nodig zijn voor een goede dienstverlening aan de Klant. Deze gegevens worden door Tele2 verwerkt voor de volgende doeleinden:
- de goede dienstverlening en de verdere ontwikkeling van de dienstverlening;
  - de betalingsadministratie, daaronder mede begrepen het al dan niet door derden doen innen van openstaande rekeningen;
  - de inlichtingenverstrekking aan de Klant, klachtenbehandeling en geschillenbeslechting;
  - het kredietbeheer en in verband daarmee het uitvoeren van analyses naar kredietwaardigheid en betaalgedrag, alsmede het deelnemen aan een kredietregistratie systeem;
  - netwerkbeheer en de bevordering van een efficiënte inrichting van de bedrijfsprocessen;
  - marktonderzoek- en direct marketingdoeleinden;
  - de voorkoming, opsporing en bestrijding van fraude of onregelmatigheden;
  - het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
  - vermelding in de telefoonids en/of nummerinformatiedienst, indien de Klant hiervoor toestemming heeft gegeven;
  - eventuele gespecificeerde rekeningen;
  - eventuele nummerweergave.
- Daarnaast kan Tele2 de gegevens verwerken, en zonodig aan derden verstrekken, als dit nodig is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van Tele2, waarvoor de Klant door het aangaan van een Overeenkomst met Tele2 toestemming geeft. Daaronder worden in elk geval begrepen de verwerkingen die nodig zijn in het belang van een verantwoorde bedrijfsvoering. Gegevens kunnen tevens aan derden worden verstrekt in het kader van een overdracht van bedrijfsonderdelen van Tele2.
- 18.3 Tele2 bewaart de verzamelde persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de hierboven genoemde doeleinden en draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de persoonsgegevens.
- 18.4 Indien Tele2 verplicht is medewerking te verlenen aan een verzoek van een bevoegde instantie om elektronische communicatie af te tappen of op te nemen of gebruikers- en verkeersgegevens te verstrekken zal Tele2 aan dit verzoek meewerken. Tele2 is niet aansprakelijk voor schade die de Klant lijdt als gevolg van deze medewerking door Tele2.
- 18.5 Voor het kosteloos verwijderen van de persoonsgegevens van de Klant, alsmede voor het beëindigen van de verwerking en/of verwerking van (persoons)gegevens aan derden, kan de Klant een verzoek daartoe, onder vermelding van "verwijdering persoonsgegevens" en met vermelding van gebruikersnaam, wachtwoord en telefoonnummer, schriftelijk richten aan: Tele2, Postbus 70041, 9704 AA Groningen, of mailen naar klantenservice@tele2.nl.
- 19. Intellectuele Eigendomsrechten**
- 19.1 De Intellectuele Eigendomsrechten op de Dienst en/of (onderdelen van) het Installatiepakket die Tele2 in het kader van de Overeenkomst levert of ter beschikking stelt alsmede op de informatie op de Website, blijven berusten ofwel bij Tele2 of haar toeleveranciers, ofwel bij de Externe Leverancier aan wie dit recht toekomt, en mogen slechts gebruikt worden met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Tele2 ofwel de rechthebbende toeleverancier.
- 19.2 Het is de Klant niet toegestaan om Content openbaar te maken anders dan in de besloten kring van familie of vrienden (huiselijke kring) of een daaraan gelijk te stellen kring. Het is de Klant niet toegestaan de Content te vervaelvouigen anders dan voor eigen gebruik, conform toepasselijke wetgeving. Het is in geen geval toegestaan doeltreffende technische maatregelen te omzeilen. Content mag niet openbaar worden gemaakt ten behoeve van groepsvertoningen. De doorgifte van Content aan derden is niet toegestaan.
- 19.3 Het is de Klant niet toegestaan om auteursrecht aanduidingen, merken of andere indicaties van deze Intellectuele Eigendomsrechten te verwijderen of te wijzigen.
- 19.4 De Klant verkrijgt een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om voor de duur van de Overeenkomst de Software te gebruiken. Het is de Klant niet toegestaan om de Software te modificeren of te kopiëren anders dan voor normaal, eigen gebruik.
- 19.5 De Klant staat ervoor in dat hij in het kader van de Overeenkomst geen inbreuk maakt op Intellectuele Eigendomsrechten van derden en vrijwaart Tele2 voor iedere aansprakelijkheid voor inbreuk op Intellectuele Eigendomsrechten door de Klant.
- 20. Buitengebruikstelling en Opzegging**
- 20.1 Tele2 heeft het recht, onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, de Dienst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten:
- indien de Klant niet voldoet aan zijn betalingsverplichting of aan zijn overige verplichtingen uit de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden en de Gedragsregels en deze tekortkoming de buitengebruikstelling rechtvaardigt; Tele2 is pas gerechtigd de Dienst buiten gebruik te stellen wegens niet tijdige betaling nadat Tele2 een schriftelijke aanmaning heeft gezonden met een nadere termijn van (in totaal) veertien (14) dagen en de Klant ook binnen deze termijn niet heeft betaald.
  - indien de Klant niet (meer) beschikt over een functionerende Aansluiting;
  - naar aanleiding van een melding aan Tele2 over (voorlopige) surseance van betaling, faillissement, een schuldsaneringsregeling of het verliezen van handelingsbekwaamheid van de Klant;
  - naar aanleiding van een bevel op wettelijke of gerechtelijke basis;
  - indien de Klant bij of na het aanmelden verkeerde of onvolledige informatie aan Tele2 heeft verstrekt;
  - indien door of namens de Klant een melding overeenkomstig artikel 8.1 of 8.2 wordt gedaan;
  - indien Tele2 een gerechtvaardigd vermoeden heeft dat de Klant in strijd handelt met de Gedragsregels;
  - indien de Klant anderszins dusdanig de belangen van Tele2 schaadt dat van Tele2 redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat de Dienst wordt aangehouden;
  - indien (een wijziging in) toepasselijke wet- of regelgeving of besluiten van bevoegde instanties daartoe noodzakelijk zijn.
- 20.2 Tot indienststelling wordt weer overgaan als de Klant binnen een door Tele2 vastgestelde redelijke termijn alsnog zijn verplichtingen is nagekomen en de kosten voor buitengebruikstelling en indienststelling aan Tele2 heeft voldaan.
- 20.3 Zowel de Klant als Tele2 kunnen de Overeenkomst ontbinden indien de andere partij enige verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, voor zover deze tekortkoming ontbinding rechtvaardigt. Indien nakoming nog mogelijk is kan de Overeenkomst slechts worden ontbonden nadat de andere partij schriftelijk is aangemaand en de tekortkoming niet binnen de daarbij aangegeven termijn is hersteld.
- 20.4 Tele2 heeft het recht, onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen:
- indien de Dienst op grond van artikel 20.1 buiten gebruik is gesteld en de Klant niet binnen 14 dagen na buitengebruikstelling alsnog zijn verplichtingen is nagekomen;
  - indien de Klant de Overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan of heeft nagelaten juiste gegevens of wijzigingen daarvan door te geven aan Tele2 met het oogmerk te frauderen;
  - indien Tele2 aanmerkelijk kan maken dat de Klant handelt in strijd met de wet of schade toebrengt aan een ander dan wel niet aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.
  - in geval van beëindiging, intrekking of wijziging van de vergunningen, al dan niet van derden, op basis waarvan Tele2 haar Dienst aanbiedt;
  - indien overeenkomsten tussen Tele2 en derden van wie Tele2 afhankelijk is voor het leveren van de Dienst om wat voor reden dan ook wordt beëindigd of gewijzigd zodat Tele2 in redelijkheid de Dienst niet meer naar behoren kan nakomen;
  - indien technische redenen (zoals bijvoorbeeld de situatie onder artikel 10.5), bedrijfseconomische redenen of (wijzigingen in) wet- en regelgeving daartoe noodzakelijk zijn.
- 21. Overmacht**
- 21.1 Een tekortkoming in de dienstverlening kan Tele2 niet worden toegerekend, indien zij niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt (overmacht). In geval van overmacht, vervalt de verplichting van Tele2 tot nakoming van de Overeenkomst. Tele2 is dan geen schadevergoeding verschuldigd. De opschorting geldt voor de duur van de overmacht. Tele2 is gehouden op verzoek van Klant een met de duur van de verstoring evenredige restitutie te geven van zijn abonnementsgeld tenzij dit redelijkerwijs, met in achtneming van duur en omstandigheden niet van hem kan worden gevraagd.
- 21.2 Gevallen van overmacht kunnen zijn tekortkomingen in de nakoming door Tele2 als gevolg van uitval van stroomvoorziening aan zijn zijde en tekortkomingen in het netwerk van een derde.
- 22. Klachten**
- 22.1 De Klant kan een volledige en duidelijk omschreven klacht over de Dienst melden bij de Klantenservice. De Klant dient Tele2 een redelijke termijn te geven om de klachten te onderzoeken en het onderliggende probleem te verhelpen. Tele2 zal hier passend en tijdig op reageren. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de Klant zijn rechten ter zake verliest.
- 23. Toepasselijk recht en Geschillen**
- 23.1 Geschillen tussen de Klant en Tele2 over totstandkoming of de uitvoering van Overeenkomsten met betrekking tot door Tele2 te leveren of geleverde Diensten, kunnen zowel door de Klant als door Tele2 aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie. Informatie over het aanhangig maken van geschillen kan worden gevonden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
- 23.2 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Klant zijn klacht eerst bij Tele2 heeft ingediend.
- 23.3 Nadat de klacht bij Tele2 is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
- 23.4 Wanneer de Klant een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Tele2 aan deze keuze gebonden. Indien Tele2 een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de Klant vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Tele2 dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
- 23.5 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 23.6 Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
- 23.7 Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

# GEDRAGSREGELS VOOR GLASVEZEL, ADSL EN VDSL ('INTERNET') VAN TELE2

(december 2012)

Tele2 heeft deze gedragsregels opgesteld om aan te geven hoe de Klant met Internet van Tele2 dient om te gaan. Deze gedragsregels gelden in aanvulling op de Algemene Voorwaarden voor Tele2 Multimedia Diensten. Indien de Klant in strijd met deze gedragsregels handelt, is Tele2 gerechtigd zonder ingebrekestelling, onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, haar dienstverlening met onmiddellijke ingang buiten gebruik te stellen en/of te wijzigen. Deze gedragsregels kunnen door Tele2 te allen tijde elektronisch of schriftelijk worden gewijzigd. De wijzigingen treden in werking op de door Tele2 te noemen datum.

## 'Onbeperkt Bellen' bundel

Binnen de Onbeperkt Bellen bundel belt de Klant onbeperkt naar vaste en mobiele nummers in Nederland. Bellen naar 0900 of andere betaalde service nummers en bellen naar het buitenland wordt in rekening gebracht op basis van de huidige tarieven van Tele2 en valt dus niet binnen de Onbeperkt Bellen bundel. Voor de Onbeperkt Bellen bundel geldt dat het gebruik binnen de grenzen van deze Fair Use Policy dient te zijn.

Als de hoeveelheid belverkeer (of de kosten van dat belverkeer) meer is dan het gemiddelde van onze andere klanten met hetzelfde abonnement, dan zal Tele2 de Klant hierover informeren.

Gebruik van de Onbeperkt Bellen bundel door klanten van wie de bedrijfsuitoefening gericht is op telefonische dienstverlening aan derden, zoals bijvoorbeeld callcenters en belhuizen, is uitgesloten.

Is er echter sprake van belgedrag dat het vermoeden van misbruik van de dienstverlening van Tele2 oplevert dan heeft Tele2 al voordat de Klant hierover wordt geïnformeerd, het recht de dienstverlening buiten gebruik te stellen en/of te wijzigen door gedeelten van de dienstverlening buiten gebruik te stellen, bijvoorbeeld het bellen naar mobiele nummers.

Als het belverkeer ook na het informeren bovengemiddeld blijft, dan heeft Tele2 het recht om:

1. alle daarmee verband houdende kosten aan de Klant in rekening te brengen en/of
2. de dienstverlening buiten gebruik te stellen en/of te wijzigen en/of
3. de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

## Dataverkeer

Tele2 heeft geen vaste maandelijkse datalimiet vastgesteld op de hoeveelheid dataverkeer door de Klant (het uploaden en/of downloaden) omdat de Klant dan een rekening zou krijgen voor al het maandelijks gegenereerde dataverkeer boven die limiet. Tele2 kan evenwel geen ongelimiteerd dataverkeer aan de Klant aanbieden tegen het maandelijks tarief dat Tele2 nu hanteert. Tele2 moet namelijk tevens betalen voor het dataverkeer dat aan de Klanten ter beschikking wordt gesteld. Een gemiddelde hoeveelheid dataverkeer is door Tele2 verrekend in de maandelijks vastgestelde bedragen die aan de Klant in rekening worden gebracht. Bij een ongelimiteerd dataverkeer worden deze maandelijks vastgestelde bedragen veel hoger.

Indien de door de Klant gegenereerde hoeveelheid dataverkeer significant meer is dan het gemiddelde van andere Klanten die hetzelfde Internet pakket van Tele2 afnemen, zal Tele2 de Klant hierover informeren en behoudt Tele2 zich het recht voor om maatregelen te nemen met inachtneming van de wettelijke regels. De beoordeling van de bovenstaande norm ligt geheel bij Tele2.

In geval van het vermoeden van misbruik kan Tele2 de internettoegangsdienst (tijdelijk) buiten gebruik stellen, in quarantaine plaatsen of beëindigen, met inachtneming van de daarvoor geldende wettelijke voorschriften.

## Verboden handelingen en gedragingen

Het is de Klant uitdrukkelijk niet toegestaan in strijd met de Algemene Voorwaarden voor Tele2 Multimedia Diensten of in strijd met wet- en regelgeving te handelen. Ter verduidelijking zijn in ieder geval de onderstaande handelingen en gedragingen niet toegestaan voor Klanten van Internet van Tele2. Deze handelingen worden in ieder geval aangemerkt als misbruik van de dienst:

- Kettingbrieven, piramidespelen of vergelijkbare activiteiten waarin de Klant andere gebruikers aanmoedigt om geld op te sturen of om zeer veel e-mails te sturen naar een groep.
- Ongevraagde e-mails rondsturen in nieuwsgroepen. Dit betekent dat de Klant een groot aantal artikelen in verschillende nieuwsgroepen rondstuurt, zowel hetzelfde artikel als een aantal verschillende artikelen. In de meeste gevallen gaan de artikelen over heel iets anders dan de onderwerpen die worden besproken in de groepen waarnaar het artikel wordt gestuurd.
- E-mailbombardement: de Klant maakt via e-mail een e-mailsysteem onklaar door dezelfde tekst steeds weer opnieuw te sturen naar de dezelfde ontvanger. Dit wordt beschouwd als sabotage.
- E-mail versturen in grote aantallen zonder de toestemming vooraf van Tele2.
- Hacken: inbreken in de systemen van Tele2 of andere systemen of andere systemen aftasten op zwakheden. Tele2 mag de toegang tot en het gebruik van elk internetadres en elke internetpoort die gebruikt kan worden om de controle over een computer over te nemen of andere ongeoorloofde activiteiten mogelijk maken blokkeren.
- Onbehoorlijk gebruik van Internet van Tele2, zoals het opzettelijk beledigen van andere gebruikers van het e-mail en internet, het versturen van virussen, spamming, andere schadelijke data of schadelijke programma's.
- Het op enigerlei wijze verspreiden of beschikbaar stellen van materiaal dat elementen van geweld of pornografie bevat. Tevens is bedreiging of (een aansporing tot) laster of verbaal geweld uitdrukkelijk verboden.
- Inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten, zoals auteursrecht-aanduidingen, merken of andere indicaties van deze intellectuele eigendomsrechten te verwijderen of te wijzigen.
- In strijd handelen met overige wet- en regelgeving.

## Beleid met betrekking tot e-mails

Ter behoud van de netwerkintegriteit en veiligheid blokkeert Tele2 poorten die voor SMTP-verkeer naar andere internetserviceproviders en open SMTP-servers op het internet gebruikt kunnen worden. Tele2 blokkeert en verwijdert e-mails zonder kennisgeving aan de afzender in de volgende gevallen:

- als een attachment virus, spyware of andere schadelijke gegevens bevat.
- als een attachment een op de website van Tele2 genoemde extensie heeft, zoals ".pif", ".scr", ".cmd", ".bat", and ".com".
- de e-mail naar het oordeel van Tele2 kan leiden tot spamming of Mass Mailing.
- de e-mail afkomstig is van een server/programma/virus die spam e-mails genereert.
- als het onderwerp van de e-mail MAILER-DEAMON is en afkomstig is van internetserviceproviders of e-mail providers die inkomende e-mails van programma's of virussen weigeren.
- als de e-mail afkomstig is van internetserversproviders die op de RBL-black list staan.
- als er meer dan 50 e-mails binnen 5 minuten worden verzonden.
- Tele2 mag e-mails die in de "Junk Mail" folder zijn geplaatst na 15 dagen verwijderen.
- E-mails in de "Prullenbak" folder mogen door Tele2 na 5 dagen worden verwijderd