

# ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR EEN VASTE TELEFONIEAANSLUITING VAN TELE2

[vanaf 1 juli 2009]

## 1. Definities

- In deze Algemene Voorwaarden hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:
  - Aansluiting: netwerk aansluitpunt op het vaste openbare elektronische communicatienetwerk dat met daarvoor geschikte apparatuur de mogelijkheid biedt om gebruik te maken van de Dienst.
  - Dienst: het door Tele2 geleverde vaste telefoonaanbodemnt alsmede de door Tele2 geleverde vaste telecommunicatiedienst die het mogelijk maakt om te bellen en gebeld te worden.
  - Klant: een natuurlijke persoon, die met Tele2 een Overeenkomst tot het leveren van de Dienst sluit.
  - Klantenservice: de klantenservice van Tele2. De contactgegevens van de Klantenservice staan vermeld op de Tele2 Website en in de documentatie die Tele2 aan de Klant toezendt bij het aangaan van de Overeenkomst.
  - Overeenkomst: de overeenkomst, waarvan deze Algemene Voorwaarden de door Tele2 van tijd tot tijd gehanteerde prijslijsten en de actievoorwaarden deel uitmaken, tot het leveren van de Dienst door Tele2 aan de Klant.
  - Tele2: Tele2 Nederland B.V., statutairvestigd te Amsterdam, kantoorhoudende aan de Wisselwerking 58, 1112 XS te Diemen (bezoekadres) en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 33303418.
  - Tele2 Website: www.tele2.nl of een andere door Tele2 aan te wijzen website.

## 2. Algemene bepalingen

- Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van en op alle opdrachten aan of aanmeldingen bij Tele2 tot levering door Tele2 van Diensten, en op alle Overeenkomsten ter zake daarvan. Op afwijkende en/of aanvullende bedingen kan door de Klant slechts een beroep worden gedaan indien en in zover deze door Tele2 uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- Deze Algemene Voorwaarden 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 genoemde datum.
- 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 zullen de Klant en Tele2 in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zo veel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden 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 schadelijchting te zijn, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.

## 3. Totstandkoming van de Overeenkomst & Leveringstermijnen

- De Overeenkomst tussen de Klant en Tele2 komt tot stand ofwel door de schriftelijke bevestiging van Tele2 van de door de Klant verstrekte opdracht of aanmelding ofwel door ingebruikname van de Dienst door de Klant.
- Aanbiedingen en offertes van Tele2, inclusief de daarin genoemde richtprijzen, zijn vrijblijvend en kunnen door Tele2 binnen twee werkdagen na aanvraag door de Klant worden heropenen.
- Tele2 spant zich in om eventuele vermelde leveringstermijnen in de Overeenkomst, in aanbiedingen en op de Tele2 Website te behalen, maar verstrekt ter zake geen garantie.
- Indien door Tele2 reeds gepresteerd is voordat de Overeenkomst tot stand is gekomen, dan zal de (aspirant) Klant de door Tele2 gemaakte kosten vergoeden overeenkomstig de op dat betreffende moment geldende prijslijst van Tele2.

## 4. Voorwaarden voor toegang tot de Dienst

- De Klant dient te beschikken over een functionerende, niet-afgesloten, Aansluiting. De Dienst kan slechts worden gerealiseerd met een koperen telefoonaansluiting en niet met een kabelaansluiting. Indien de Klant niet beschikt over een Aansluiting, dient de Klant op de door de Klantenservice aan te geven wijze een aanvraag voor een Aansluiting te doen. Tele2 is gerechtigd alle noodzakelijke informatie voor het leveren en het in stand houden van de Dienst op te vragen bij de relevante (netwerk)leveranciers en instanties.

## 5. Tarieven en betalingen

- De Klant is voor de Dienst aan Tele2 een maandelijks abonentstarief verschuldigd. Daarnaast betaalt de Klant voor iedere geslaagde verbinding een bestemmingsafhankelijk starttarief, vermeerderd met een bestemmingsafhankelijk tarief per seconde, overeenkomstig de op dat betreffende moment geldende prijslijst van Tele2, tenzij anders is aangegeven in een aanbieding, offerte, of de Tele2 Website of in andere documentatie die onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst. De actuele prijslijst is beschikbaar bij de Klantenservice en op de Tele2 Website. De volgende bestemmingen worden niet door Tele2 in rekening gebracht maar door de desbetreffende aanbieder: (i) 067x (internet inbel) bestemmingen waarvoor een periodeke vaste vergoeding verschuldigd is en (ii) 082x (Virtual Private Network) bestemmingen.
- Alle in de prijslijst en eventueel in de Overeenkomst vermelde tarieven zijn voor particulieren inclusief omzetbelasting (BTW) en voor bedrijven exclusief omzetbelasting (BTW). In de prijslijst zijn eventuele andere heffingen die de overheid oplegt, niet opgenomen. Dergelijke heffingen worden separaat in rekening gebracht.
- Voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen is de administratie van Tele2 bindend, tenzij wordt aangevoerd dat deze gegevens niet juist zijn.
- Tele2 is te allen tijde gerechtigd haar prijslijst te wijzigen; wijzigingen zullen door Tele2 vooraf bekend worden gemaakt. Indien Tele2 de tarieven binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst verhoogt anders dan op grond van een wettelijke verplichting of bevoegdheid, dan heeft de Klant het recht de Overeenkomst te ontbinden tegen de datum waarop de wijziging ingaat.
- Betaling door de Klant geschiedt door automatische incasso (zie artikel 6) tenzij is overeengekomen dat betaling op basis van facturering van de kosten achteraf geschiedt (zie artikel 7).
- Indien de Klant enige betaling niet overeenkomstig het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden verricht, dan wel enige andere verplichting voortvloeiende uit deze Algemene Voorwaarden niet of niet tijdig nakomt, wordt hij geacht terstond van rechtswege in verzuim te zijn zonder dat enige nadere ingebrekestelling is vereist. In dat geval worden alle vorderingen van Tele2 op de Klant terstond opeisbaar en heeft Tele2 recht op vergoeding van 1% (over het totale uitstaande bedrag) per maand, alsmede op vergoeding van de buitengerechtelijke kosten die in redelijkheid door Tele2 zijn gemaakt met een minimum van 25 Euro.

## 6. Automatische incasso

- De vastgestelde bedragen voor de Dienst worden (i) wat het abonnement betreft maandelijks vooraf en (ii) wat de kosten voor het gebruik van de Dienst betreft maandelijks achteraf, door middel van automatische incasso voldaan. De Klant machtigt Tele2 hiervoor bij de aanmeldingsprocedure. De Klant ontvangt maandelijks een (elektronische) factuur ter bevestiging.
- Indien automatische afschrijving door de bank van de Klant wordt geweigerd, behoudt Tele2 zich het recht voor om de Dienst te staken en tot incasso van openstaande bedragen over te gaan.
- Bezwaren tegen afgeschreven bedragen dienen uiterlijk binnen 14 dagen na afschrijving aan Tele2 schriftelijk te worden gemeld.

## 7. Facturering achteraf

- Indien betaling plaatsvindt op basis van facturering achteraf, zal Tele2 de door de Klant verschuldigde bedragen door middel van een factuur in rekening brengen. De factuur wordt opgemaakt in de maand volgend op de betreffende periode en vermeldt tevens de belastingen en overige heffingen als bedoeld in artikel 5.2 van deze Algemene Voorwaarden. Facturering geschiedt in beginsel maandelijks, tenzij de omvang van het verbruik in een maand aan Tele2 aanleiding geeft om een andere frequentie toe te passen. De Klant ontvangt tenminste elke twee maanden een factuur.
- Betaling dient te geschieden binnen de betalingstermijn als vermeld op de factuur. Indien geen termijn op de factuur is vermeld, geldt een betalingstermijn van 21 dagen na factuurdatum.
- Tele2 is bevoegd tussentijds het saldo van de openstaande factuurbedragen geautomatiseerd bij te houden, met inachtneming van hetgeen bepaald is in artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden. Tele2 stelt voor zowel particulieren als bedrijven kredietlimieten op. De hoogte van de kredietlimiet kan opgevraagd worden bij Tele2, doch hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Indien de kredietlimiet wordt overschreden heeft Tele2 het recht om aan de Klant een tussentijdse factuur te zenden en/of de Dienst op te schorten.
- Tele2 is altijd gerechtigd een naar haar oordeel voldoende zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichtingen van de Klant te verlangen. Het bedrag van de zekerheid zal niet hoger zijn dan het bedrag dat de Klant in redelijkheid naar het oordeel van Tele2 over een periode van maximaal twee maanden zal zijn verschuldigd.
- Gemotiveerde bezwaren tegen de in rekening gebrachte bedragen dienen schriftelijk voor de vervaldatum van de factuur aan Tele2 kenbaar te worden gemaakt. Betaling van het gedeelte van het in rekening gebrachte bedrag waartegen bezwaar is gemaakt mag niet worden opgeschort.

## 8. Gebruik van de Dienst

- De Klant staat in voor het gebruik van de Dienst via zijn Aansluiting, ook al gebeurt dat zonder zijn toestemming. Alle gemaakte kosten zijn voor rekening van de Klant.
- De door Tele2 geleverde Dienst sluit het gebruik van zogenaamde carrier (pre)selectiediensten uit.
- De Klant is verplicht om Tele2 steeds tijdig en schriftelijk te informeren over veranderingen in zijn naam-, adres-, woonplaats-, bedrijfs-, bank- of girorekeninggegevens.

## 9. Telefoonnummers

- De Klant dient ten behoeve van de Dienst te beschikken over een nummer. Dit nummer is verbonden aan de Aansluiting. Tele2 is verplicht een nummer te wijzigen indien wijzigingen in de telecommunicatiedienst, telecommunicatienetwerk, het nationale nummerplan, nummertoe wijziging door de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit, of in andere omstandigheden, de nummerwijziging noodzakelijk maken.

## 10. Overmacht

- Overmacht bestaat indien de uitvoering van de Dienst geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden gelegen buiten de macht van partijen en/of door omstandigheden aan de kant van Tele2 waarop Tele2 redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen, zoals staking, uitsluiting, blokkade, oproer, rellen, stromingen van vervoer en andere transportstoringen, ongevallen, brand, bedrijfsstoringen, storingen in apparatuur, netwerken daaronder begrepen.
- In geval van overmacht worden verplichtingen van de Klant en Tele2 opgeschort. De Klant heeft geen recht zijn verplichtingen op te schorten indien hij zelf reeds in verzuim was met de nakoming van zijn verplichtingen.

## 11. Buitengebruikstelling en opzegging

- Tele2 spant zich in om de Dienst zo ongestoord mogelijk te laten verlopen, maar verstrekt ter zake geen garantie.
- Tele2 heeft het recht de Dienst (tijdelijk) buiten gebruik te stellen:
  - ten behoeve van onderhoud of in verband met technische redenen. Een buitengebruikstelling zal tijdig door Tele2 bekend gemaakt worden, tenzij het gaat om korte of beperkte onderbrekingen;
  - als de Klant niet voldoet aan zijn betalingsverplichting;
  - als de Klant niet aan zijn overige verplichtingen uit de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden voldoet;
  - als de Klant bij of na het aangaan van de Overeenkomst verkeerde of onvolledige informatie aan Tele2 heeft verstrekt, en/of als de Klant anderszins dusdanig de belangen van Tele2 schaadt dat van Tele2 redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat de Dienst wordt aangebonden.
- Tot indienststelling wordt weer overgegaan als de Klant binnen een door Tele2 te stellen termijn alsnog zijn verplichtingen is nagekomen, de kosten voor buitengebruikstelling en indienststelling aan Tele2 heeft voldaan en zekerheid is gesteld conform artikel 7.4 van deze Algemene Voorwaarden.
- Tele2 heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen:
  - indien de Dienst op grond van artikel 11.2 buiten gebruik is gesteld en de Klant niet binnen 14 dagen na buitengebruikstelling alsnog zijn verplichting(en) is nagekomen;
  - in geval van beëindiging, intrekking of wijziging van de vergunningen op basis waarvan Tele2 de Dienst en/of het door haar gebruikte netwerk aanbiedt;
  - als technische of bedrijfseconomische redenen daartoe noodzaken.

## 12. Aansprakelijkheid

- De aansprakelijkheid van Tele2 jegens de Klant, uit welchen hoofde dan ook, is per gebeurtenis (waarbij een samenhangende reeks gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt) beperkt tot de in het lopende kalenderjaar daadwerkelijk door de Klant aan Tele2 voor de Dienst betaalde vergoedingen (exclusief BTW).
- Aansprakelijkheid van Tele2 voor indirecte of gevolgschade, waaronder begrepen bedrijfsschade, inkomensderving, immateriële schade of gemiste besparingen, is te allen tijde uitgesloten.
- Tele2 is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van gebreken aan producten en diensten die niet van Tele2 gekocht zijn.
- 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 een andere leverancier), dan is Tele2 noch voor die afname noch voor schade als gevolg daarvan verantwoordelijk dan wel aansprakelijk.
- De Klant zal schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan melden bij Tele2. Het recht op schadevergoeding vervalt indien deze niet binnen 12 maanden nadat het schade veroorzakende feit plaatsvond schriftelijk aan Tele2 is gemeld. Tele2 behoeft schade die niet binnen deze termijn is gemeld niet te vergoeden.
- De Klant vrijwaart Tele2 tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op Tele2 zouden kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak gegrond is op het gebruik dat door de Klant van de Dienst is gemaakt of voor zover deze aanspraak gegrond is op de communicatie door de Klant met behulp van de Dienst.
- 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.
- 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.
- 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.

## 13. Privacybescherming en verwerking van persoonsgegevens

- Tele2 verzamelt en verwerkt (persoons)gegevens van de Klant, in overeenstemming met de geldende privacywetgeving. Onder (persoons)gegevens worden mede verkeersgegevens begrepen.
- Tele2 verzamelt (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 facturering en de betalingsadministratie, daaronder mede begrepen het al dan niet door derden doen innen van openstaande rekeningen;
  - de inlichtingverstrekking aan de Klant, klachtenbehandeling en geschillenbeslechting;
  - het kredietbeheer en in verband daarmee het al dan niet door derden doen uitvoeren van analyses naar kredietwaardigheid en betaalgedrag, alsmede het deelnemen aan een kredietregistratiesysteem;
  - 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. Daarnaast kan Tele2 de gegevens verwerken, en zonodig aan derden verstrekken, als dit nodig is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van Tele2.
- Tele2 draagt de verzamelde persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de in artikel 13.2 genoemde doeleinden. Tele2 bewaart zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de persoonsgegevens.
- De Klant heeft het recht de persoonsgegevens die Tele2 van hem verwerkt in te zien en indien nodig te laten corrigeren. De Klant heeft tevens het recht Tele2 te vragen daarvoor in aanmerking komende gegevens van hem te verwijderen. Tele2 zal in geval van een besluit tot verwijdering de Klant informeren in hoeverre daardoor het gebruik van Diensten door de Klant kan worden beperkt of verhinderd.

## 14. Ontbindende voorwaarde

- De Overeenkomst wordt gesloten onder de ontbindende voorwaarde dat er geen belemmeringen zijn om de technische installaties op te zetten of de benodigde aansluitingen tot stand te brengen welke nodig zijn om de goede werking van de Dienst onder normale omstandigheden te waarborgen. In dat geval is Tele2 op generlei wijze gebonden aan, noch aansprakelijk ten opzichte van de Klant, en omgekeerd.

## 15. Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 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 daarvan met een opzegtermijn van 1 maand.
- Na de minimumperiode van 1 jaar heeft de Klant met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand het recht de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen.
- Beëindiging van de Overeenkomst conform artikel 11.4, artikel 14.1 of dit artikel 15 laat onverlet de betalingsverplichtingen van de Klant terzake van geleverde Diensten, maar partijen zullen overigens niet aansprakelijk jegens elkaar zijn.
- Na beëindiging van de Overeenkomst zullen de bepalingen inzake aansprakelijkheid, overmacht en tarieven en betalingen onverminderd van kracht blijven.

## 16. Overdracht van de Overeenkomst

- De Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Tele2.

## 17. Herroepingsrecht

- Bij overeenkomsten op afstand, zoals bedoeld in artikel 7:46a van het BW, heeft de Klant gedurende zeven werkdagen na ontvangst van de bevestigingsbrief van Tele2 het recht de Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden.

## 18. Klachten en Geschillen

- De Klant kan een volledige en duidelijk omschreven klacht over de Dienst van Tele2 melden bij de Klantenservice. De Klant dient Tele2 een redelijke termijn te geven om de klachten te onderzoeken, te corrigeren en de Klant eventueel van respons te dienen.
- Geschillen tussen de Klant en Tele2 over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst met betrekking tot de door Tele2 te leveren of geleverde Dienst, kunnen zowel door de Klant als door Tele2 worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Klant zijn klacht eerst schriftelijk aan Tele2 heeft voorgelegd en Tele2 een redelijke termijn heeft gehad om de klachten te onderzoeken. Tele2 zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst reageren, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.
- Geschillen tussen Tele2 en de Klant die voortvloeien uit de Overeenkomst kunnen worden voorgelegd aan de Rechtbank te Amsterdam, tenzij op grond van een dwingendrechtelijke bepaling een sector kanton bevoegd is
- Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.