

ALGEMENE VOOR- WAARDEN

**Voor Vaste Telecommunicatiediensten (Preselect)
vanaf 1 april 2012**

TELE2

INHOUD

Definities	3
Algemene bepalingen	3
Totstandkoming van de Overeenkomst & Leveringstermijnen	3
Voorwaarden voor toegang tot de Dienst	4
Tarieven en betalingen	4
Prepaid	4
Facturering achteraf	5
Gebruik van de Dienst	5
Overmacht	6
Buitengebruikstelling en opzegging	6
Aansprakelijkheid	6
Privacybescherming en verwerking van persoonsgegevens	7
Ontbindende voorwaarde	7
Duur van de Overeenkomst	7
Overdracht van de Overeenkomst	7
Herroepingsrecht en eigendomsvoorbehoud	8
Levering van Producten	8
Toepasselijk recht en jurisdictie	8
Kennisgevingen	8
Geschillenregeling consumenten	9

Artikel 1

DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:

- a. Aansluiting: de mogelijkheid gebruik te maken van de Diensten, met inbegrip van de daarvoor benodigde voorzieningen.
- b. Dienst: een door Tele2 geleverde vaste telecommunicatiedienst met betrekking tot direct transport van spraak en data van vaste gebruikers van en naar aansluitpunten op het vaste netwerk of naar aansluitpunten op andere netwerken, waardoor de Klant een verbinding met gesprekspartners en/of, het internet kan leggen.
- c. Klant: een natuurlijke persoon, die met Tele2 een Overeenkomst tot het leveren van (een) Dienst(en) sluit.
- d. 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.
- e. Overeenkomst: de overeenkomst, waarvan deze Algemene Voorwaarden en, de door Tele2 van tijd tot tijd gehanteerde prijslijsten deel uitmaken, tot het leveren van (een) Dienst(en) door Tele2 aan de Klant.
- f. Producten: door Tele2, al dan niet tegen betaling, aangeboden producten samenhangende met Diensten, zoals telefoons e.d.
- g. Tele2: Tele2 Nederland B.V., statutair gevestigd te Amsterdam en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 33303418.
- h. Tele2 Website: www.tele2.nl of een andere door Tele2 aan te wijzen website.
- i. Tele2 Preselect: dienst van Tele2 waarmee de Klant automatisch via Tele2 kan bellen zonder per gesprek de toegangscode '16-0-2' te hoeven draaien voor het telefoonnummer dat wordt gebeld.

Artikel 2

ALGEMENE BEPALINGEN

2.1

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van en op alle opdrachten aan Tele2 tot levering door Tele2 van Diensten en/of Producten, 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.

2.2

Deze Algemene Voorwaarden kunnen door Tele2 te allen tijde worden gewijzigd. De wijzigingen gelden ook ten aanzien van bestaande Overeenkomsten.

2.3

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.

2.4

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 schadeplichtig te zijn, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.

Artikel 3

TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST & LEVERINGSTERMIJNEN

3.1

De Overeenkomst tussen de Klant en Tele2 komt tot stand ofwel door de schriftelijke bevestiging van Tele2 van de door de Klant verstrekte opdracht ofwel door ingebruikname van de Dienst door de Klant.

3.2

Aanbiedingen en offertes van Tele2, inclusief de daarin genoemde richtprijzen, zijn vrijblijvend en kunnen door Tele2 binnen twee werkdagen na aanvaarding door de Klant worden herroepen.

3.3

Tele2 spant zich in om eventuele vermelde leveringstermijnen in de Overeenkomst, in aanbiedingen en op de website van Tele2 te behalen, maar verstrekt ter zake geen garantie.

3.4

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.

Artikel 4

VOORWAARDEN VOOR TOEGANG TOT DE DIENST

4.1

De Klant dient te beschikken over een functionerende, niet-afgesloten, telefoonaansluiting bij KPN Telecom B.V. De Dienst kan niet worden gebruikt in combinatie met kabeltelefonie.

4.2

De Klant krijgt toegang tot de Dienst door de toegangscode '16-0-2' te draaien voor het telefoonnummer dat wordt gebeld ofwel gebruik te maken van Tele2 Preselect, waardoor de toegangscode '16-0-2' automatisch wordt gekozen. Tele2 is

gerechtigd om de toegangscode te wijzigen. Het activeren van de Tele2 Preselect functie, ontnemt de Klant niet de mogelijkheid om door middel van een toegangscode gebruik te maken van een andere operator. De Klant kan slechts van één operator per gesprek gebruik maken.

4.3

De Klant kan de Tele2 Preselect functie instellen en/of opheffen op de door Tele2 aangegeven methode. Deze informatie kan worden opgevraagd bij de Klantenservice.

Artikel 5

TARIEVEN EN BETALINGEN

5.1

De Klant betaalt Tele2 voor iedere geslaagde verbinding een bestemmingsafhankelijk starttarief, vermeerderd met een bestemmingsafhankelijk tarief per seconde, overeenkomstig de op dat betreffende moment geldende prijslijst van Tele2. De actuele prijslijst is beschikbaar bij de Klantenservice van Tele2 en op de Tele2 Website.

5.2

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.

5.3

Voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen is de administratie van Tele2 bindend, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn.

5.4

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.

5.5

De Klant kan kiezen uit twee betalingswijzen: de prepaid betaling (zie artikel 6) of de facturering achteraf van de gesprekskosten (zie artikel 7). De Klant kan Tele2 schriftelijk verzoeken de betalingswijze te veranderen. Tele2 zal vervolgens in overleg met de Klant de nodige maatregelen treffen om de Klant in staat te stellen gebruik te maken van de gekozen betalingswijze.

5.6

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 buitengerechtigde kosten die in redelijkheid door Tele2 zijn gemaakt met een minimum van 25 Euro. Tevens is Tele2 gerechtigd redelijke storingskosten per mislukte incassopoging in rekening te brengen, welke staan vermeld op de Website.

Artikel 6

PREPAID

6.1

Indien de Klant kiest voor de prepaid betaling, machtigt de Klant daarmee Tele2 automatische afschrijvingen te verrichten van een vooraf vastgestelde som, welke is vastgelegd in de documentatie van Tele2, die aan de Klant zal worden toegezonden bij het aangaan van de Overeenkomst ("het Depot").

6.2

Tele2 brengt de Klant op de hoogte zodra het saldo van de gedane betalingen minus de kosten van het gebruik van de Dienst een bedrag onder vijf Euro bereikt. Tele2 zal vervolgens

steeds opnieuw het Depot van de bankrekening van de Klant afschrijven. De dienstverlening wordt door Tele2 niet gestaakt in afwachting van de bijschrijving, maar Tele2 behoudt zich het recht voor om tot staking van de dienstverlening over te gaan indien het saldo van de Klant de door Tele2 van tijd tot tijd te stellen limieten overschrijdt.

6.3

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.

6.4

Bezwaren tegen afgeschreven bedragen dienen uiterlijk binnen 14 dagen na afschrijving aan Tele2 schriftelijk te worden gemeld.

6.5

Na beëindiging van de Overeenkomst wordt een eventueel overschot ten gunste van de Klant niet gecrediteerd. Een eventueel tekort bij of na de beëindiging van de Overeenkomst wordt door middel van facturering achteraf aan de klant in rekening gebracht.

6.6

De Klant krijgt bij het aangaan van de Overeenkomst en bij gerealiseerde afschrijvingen krachtens artikel 6.1 en 6.2, een bonus van een aantal gratis belminuten voor nationale gesprekken. Deze gratis belminuten vervallen, indien ongebruikt, bij het einde van de Overeenkomst. De bonus wordt bepaald door Tele2.

6.7

De Klant kan via de Klantenservice informatie omtrent zijn verbruik opvragen. Tele2 kan op schriftelijk verzoek van de Klant een specificatie van de gesprekskosten verstrekken, die betrekking heeft op de 15 dagen voorafgaand aan het verzoek van de Klant.

6.8

Indien de gesprekskosten van de Klant ertoe leiden dat Tele2 gedurende een periode van twee opeenvolgende maanden meer dan twee afschrijvingen per maand moet uitvoeren, kan Tele2 besluiten een hogere som af te schrijven dan de vooraf vastgestelde som. Tele2 kan op elk gewenst moment overgaan op facturering achteraf zoals beschreven in artikel 7 van deze Algemene Voorwaarden, indien Tele2 van mening is dat deze betalingswijze beter aansluit bij het verbruik van de Klant.

Artikel 7

FACTURERING ACHTERAF

7.1

Indien de Klant kiest voor 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.

7.2

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.

7.3

Tele2 is bevoegd tussentijds het saldo van de openstaande factuurbedragen geautomatiseerd bij te houden, met inachtneming van hetgeen bepaald is in artikel 12 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.

7.4

Tele2 is altijd gerechtigd, alvorens de Dienst/Product te leveren of met de levering of de nakoming van de Dienst/Product voort te gaan, 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.

7.5

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.

Artikel 8

GEBRUIK VAN DE DIENST

8.1

De Klant staat in voor het gebruik van de Dienst via zijn Aansluiting, ook al gebeurt dat zonder zijn toestemming. Alle gemaakte gesprekskosten zijn voor rekening van de Klant.

8.2

De Klant is verplicht om Tele2 steeds tijdig en schriftelijk te informeren over veranderingen in zijn naam-, adres-, woonplaats-, bedrijfs-, bank- of girorekeninggegevens.

Artikel 9

OVERMAGHT

9.1

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, stremmingen van vervoer en andere transportstoringen, ongevallen, brand, bedrijfsstoringen, storingen in apparatuur, netwerken daaronder begrepen.

9.2

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.

Artikel 10

BUITENGEBRUIKSTELLING EN OPZEGGING

10.1

Tele2 spant zich in om de Dienst zo ongestoord mogelijk te laten verlopen, maar verstrekt ter zake geen garantie.

10.2

Tele2 heeft het recht de Dienst buiten gebruik te stellen:

- a. als de Klant niet voldoet aan zijn betalingsverplichting;
- b. als de Klant niet aan zijn overige verplichtingen uit de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden voldoet;
- c. als de Klant bij of na het aangaan van de Overeenkomst verkeerde of onvolledige informatie aan Tele2 heeft verstrekt, en/of
- d. als de Klant anderszins dusdanig de belangen van Tele2 schaadt dat van Tele2 redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat de Dienst wordt aangeboden.

10.3

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.

10.4

Tele2 heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen:

- a. indien de Dienst op grond van artikel 10.2 buiten gebruik is gesteld en de Klant niet binnen 14 dagen na buitengebruikstelling alsnog zijn verplichting(en) is nagekomen;
- b. in geval van beëindiging, intrekking of wijziging van de vergunningen op basis waarvan Tele2 haar Dienst en/of het door haar gebruikte netwerk aanbiedt;
- c. als technische of bedrijfseconomische redenen daartoe noodzakelijk zijn.

Artikel 11

AANSPRAKELIJKHEID

11.1

Tele2 is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade, van welke aard ook, die voortvloeit uit of samenhangt met aan haar toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de Overeenkomst. Indien Tele2 geen beroep toekomt op deze aansprakelijkheidsuitsluiting is haar aansprakelijkheid in ieder geval beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval wordt uitgekeerd op grond van de door Tele2 gesloten verzekering.

11.2

Het recht op schadevergoeding vervalt indien deze niet binnen 13 maanden nadat het schade veroorzakende feit plaatsvond schriftelijk aan Tele2 is gemeld.

11.3

De Klant vrijwaart Tele2 voor aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade leiden.

11.4

Tele2 is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor de schade die is ontstaan door fouten die zijn veroorzaakt door opzet of grove schuld van door Tele2 bij de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden, hulppersonen of ondergeschikten.

Artikel 12

PRIVACYBESCHERMING EN VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

12.1

Tele2 verzamelt en verwerkt (persoons)gegevens van de Klant, in overeenstemming met de geldende privacywetgeving. Onder (persoons)gegevens worden mede verkeersgegevens begrepen.

12.2

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 inlichtingenverstrekking 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;

f. marktonderzoek- en direct marketingdoeleinden;

g. de voorkoming, opsporing en bestrijding van fraude of onregelmatigheden;

h. 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.

12.3

Tele2 bewaart de verzamelde persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de in artikel 12.2 genoemde doeleinden. Tele2 draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de persoonsgegevens.

12.4

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.

Artikel 13

ONTBINDENDE VOORWAARDE

13.1

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 Diensten onder normale omstandigheden te waarborgen. In dat geval is Tele2 op generlei wijze gebonden aan, noch aansprakelijk ten opzichte van de Klant, en omgekeerd.

Artikel 14

DUUR VAN DE OVEREENKOMST

14.1

De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd. Ieder der partijen is gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen. De Klant kan zulks schriftelijk of telefonisch doen met onmiddellijke ingang. Een opzegging door Tele2 zal schriftelijk geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste vier weken (tenzij artikel 10.4 van toepassing is).

14.2

Beëindiging van de Overeenkomst conform artikel 10.4, artikel 13.1 of dit artikel 14 laat onverlet (a) de verkoop van Producten en (b) de betalingsverplichtingen van de Klant terzake van geleverde Diensten en Producten, maar partijen zullen overigens niet aansprakelijk jegens elkaar zijn.

Artikel 15

OVERDRACHT VAN DE OVEREENKOMST

15.1

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.

Artikel 16

HERROEPINGSRECHT EN EIGENDOMSVOORBEHOUD

16.1

Indien door Tele2 via telemarketing ofwel internet Producten worden aangeboden, heeft de Klant gedurende zeven werkdagen na ontvangst van het Product het recht de Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden en het Product op zijn kosten aan Tele2 te retourneren.

16.2

Indien door Tele2 via telemarketing ofwel internet Diensten worden aangeboden, heeft de Klant gedurende zeven werkdagen na de eerste dienstverlening het recht de Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. De Klant dient tot het moment van de ontbinding van de Overeenkomst te betalen voor de Dienst.

Artikel 17

LEVERING VAN PRODUCTEN

17.1

Klachten over geleverde Producten dienen uiterlijk binnen 14 dagen na levering schriftelijk te worden voorgelegd aan Tele2.

17.2

Retourzendingen worden uitsluitend geaccepteerd - na toestemming van Tele2 - indien is voldaan aan het bepaalde in art. 17.1, de zaken onbeschadigd zijn en in de originele verpakking met bekwame spoed worden teruggestuurd.

17.3

De garantietermijn bedraagt 12 maanden na verzending van het betreffende Product door Tele2. Tele2 is gedurende de garantie-

termijn gehouden het geleverde Product kosteloos te vervangen of te repareren indien zich aan het Product gebreken openbaren, mits de Klant het Product op normale wijze heeft gebruikt en de gebruiksvoorschriften nauwkeurig heeft opgevolgd. Tele2 is evenwel niet gehouden tot enige reparatie of vervanging indien de oorzaak van het optreden van de gebreken is gelegen buiten het Product.

17.4

Het eigendom van de door Tele2 reeds voor de betaling van de Klant geleverde Producten gaat pas op de Klant over indien de Klant aan al zijn verplichtingen onder de Overeenkomst heeft voldaan.

Artikel 18

TOEPASSELIJK RECHT EN JURISDICTIE

18.1

De Overeenkomst waarvan deze Algemene Voorwaarden deel uitmaken alsmede alle aanbiedingen, offertes, en facturen waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands recht.

18.2

Niettegenstaande het bepaalde in artikel 20 van deze Algemene Voorwaarden zullen geschillen tussen Tele2 en de Klant die voortvloeien uit of samenhangen met de Overeenkomst uitsluitend worden voorgelegd aan de Arrondissementsrechtbank te Amsterdam, tenzij op grond van een dwingendrechtelijke bepaling een Kantonrechter bevoegd is.

Artikel 19

KENNISGEVINGEN

19.1

Partijen zullen al hun kennisgevingen die plaats kunnen vinden betreffende de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden aan het correspondentieadres van de partij sturen aan wie de

kennisgeving is gericht. Alle kennisgevingen, waaronder adreswijzigingen, vinden schriftelijk plaats, tenzij in deze Algemene Voorwaarden anders is bepaald.

Artikel 20

GESCHILLENREGELING CONSUMENTEN

20.1

Geschillen tussen de Klant, niet handelend in de uitoefening van een bedrijf of beroep (consument), en Tele2 over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst met betrekking tot door Tele2 te leveren of geleverde Diensten, kunnen zowel door de Klant als door Tele2 worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie (Postbus 90600, 2509 LP Den Haag).

20.2

Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Klant zijn klacht eerst schriftelijk aan Tele2 heeft voorgelegd.

20.3

Tele2 zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst schriftelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal aan de Klant binnen die termijn schriftelijk kenbaar worden gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem wordt meegedeeld.

20.4

Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van Tele2, dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het derde lid had moeten worden gereageerd, kan de Klant het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.

20.5

Wanneer de Klant een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is Tele2 aan deze keuze gebonden. Indien Tele2 dit wil doen, dient Tele2 de Klant schriftelijk te vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Tele2 dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

20.6

De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.