

# **ALGEMENE VOOR- WAARDEN**

**Voor Vaste Telecommunicatiediensten (Preselect)  
vanaf 1 juli 2017**

**TELE2**

# INHOUD

1. Definities 3
2. Algemene bepalingen 3
3. Totstandkoming van de Overeenkomst & leveringstermijnen 4
4. Voorwaarden voor toegang tot de Dienst 4
5. Tarieven en betalingen 4
6. Automatische incasso 5
7. Facturering achteraf 5
8. Gebruik, onderhoud en storingen 5
9. Overmacht 6
10. Buitengebruikstelling en opzegging 6
11. Aansprakelijkheid 6
12. Privacybescherming en verwerking van persoonsgegevens 7
13. Ontbindende voorwaarde 7
14. Duur van de Overeenkomst 7
15. Overdracht van de Overeenkomst 8
16. Producten 8
17. Klachten en geschillen 8

# 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 je een verbinding met gesprekspartners en/of het internet kunt leggen.
- c. Klantenservice: de klantenservice van Tele2 waar nadere informatie over de Dienst beschikbaar is en waar je vragen kunt stellen of meldingen kunt doen over de Dienst. Het huidige postadres van de Klantenservice is Tele2 Nederland B.V., t.a.v. Klantenservice, Postbus 289, 2400 AG Alphen aan den Rijn. De meest actuele contactgegevens van de Klantenservice zijn te raadplegen via de Website.
- d. Overeenkomst: de overeenkomst, waarvan deze Algemene Voorwaarden, het Privacy Statement en de Prijslijst deel uitmaken, tot het leveren van (een) Dienst(en) door Tele2 aan de Klant.
- e. Producten: door Tele2, al dan niet tegen betaling, aangeboden producten samenhangende met Diensten, zoals (DECT-)telefoons en/of bijbehorende accessoires, waarmee je gebruik kunt maken van de Aansluiting.
- f. Prijslijst: de door Tele2 aan jou bij de totstandkoming van of gedurende de Overeenkomst beschikbaar gestelde tarieven voor het leveren van de Dienst.
- g. Tele2: Tele2 is een handelsnaam van Tele2 Nederland B.V., statutair gevestigd te Amsterdam, kantoorhoudende aan de Wisselwerking 58, 1112 XS Diemen, en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 33303418.
- h. Website: [www.tele2.nl](http://www.tele2.nl) of een andere door Tele2 aan te wijzen website.
- i. Tele2 Preselect: dienst van Tele2 waarmee je automatisch via Tele2 kunt bellen zonder per gesprek de toegangscode '16-0-2' te hoeven draaien voor het telefoonnummer dat wordt gebeld.

# 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 kou slechts een beroep worden gedaan indien en in zover deze door Tele2 uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

## 2.2

Deze Algemene Voorwaarden en/of in de Overeenkomst, bijvoorbeeld één of meer tarieven in de Prijslijst, kunnen door Tele2 te allen tijde worden gewijzigd. De wijzigingen gelden ook ten aanzien van bestaande Overeenkomsten.

## 2.3

Ten minste een maand voordat een door Tele2 voorgenomen wijziging van kracht wordt zal Tele2 jou op genoegzame wijze informeren over de inhoud van de voorgenomen wijziging.

## 2.4

Als je een wettelijk recht hebt om de Overeenkomst te beëindigen als gevolg van de door Tele2 voorgenomen wijziging, zal Tele2 jou daarop wijzen en mag je de Overeenkomst kosteloos beëindigen voordat deze wijziging ingaat.

## 2.5

Technische wijzigingen waartoe Tele2 door de overheid is genoodzaakt of die door Tele2 op verzoek van jou zijn aangebracht vallen niet onder de strekking van de artikelen 2.3 en 2.4.

## 2.6

Afwijkingen van of aanvullingen op de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden kunnen door jou uitsluitend schriftelijk met Tele2 worden overeengekomen.

## 2.7

Jij draagt de verantwoordelijkheid voor het, desgewenst, opslaan en printen van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst door middel van daartoe op de Website, in jouw internetbrowser of anderszins beschikbare faciliteiten. Je draagt tevens de verantwoordelijkheid om de opgeslagen kopie van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst voor jezelf toegankelijk te maken en te houden.

## 2.8

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 jij en Tele2 in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

## 2.9

De Dienst is niet bedoeld voor commerciële, zakelijke of bedrijfsmatige doeleinden, zoals de uitoefening van beroep of bedrijf. Je handelt geheel op eigen risico indien je de Dienst wel hiervoor gebruikt. Je 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.

## 3. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST & LEVERINGSTERMIJNEN

### 3.1

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

### 3.2

Tele2 spant zich in om eventuele vermelde leverings-termijnen in de Overeenkomst, in aanbiedingen en op de Website te realiseren, maar verstrekt ter zake geen garantie.

### 3.3

Indien je een Consument bent en je de Overeenkomst voor een Dienst met een Abonnement geheel via elektronische communicatiemiddelen hebt afgesloten (via de Website, telefonisch, per e-mail of door middel van een andere

techniek voor communicatie op afstand), mag je de Overeenkomst binnen veertien kalenderdagen nadat je de (schriftelijke) bevestiging van de Overeenkomst hebt ontvangen zonder opgave van redenen ontbinden. Deze ontbinding kun je doorgeven aan de Klantenservice. Heb je al Producten van Tele2 ontvangen, dan moet je deze zo snel mogelijk en uiterlijk binnen veertien dagen na het doorgeven van deze ontbinding retourneren. De kosten voor het retourneren van de Producten komen voor jouw rekening. Indien Tele2 met jouw toestemming binnen veertien kalenderdagen de Dienst gaat leveren en/of je binnen deze periode van veertien kalenderdagen gebruik hebt gemaakt van de Dienst, dan mag Tele2 de door haar redelijke gemaakte kosten op jou verhalen, waaronder in elk geval de gemaakte gesprekskosten.

## 4. VOORWAARDEN VOOR TOEGANG TOT DE DIENST

### 4.1

Je 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

Je 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 jou niet de mogelijkheid om door middel van een toegangscode gebruik te maken van een andere operator. Je kunt slechts van één operator per gesprek gebruikmaken.

### 4.3

Je kunt de Tele2 Preselect-functie instellen en/of opheffen op de door Tele2 aangegeven methode. Deze informatie kan worden opgevraagd via de Website of bij de Klantenservice.

## 5. TARIEVEN EN BETALINGEN

### 5.1

Je 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 op de Website of bij de Klantenservice opvraagbaar.

### 5.2

Alle in de Prijslijst en eventueel in de Overeenkomst vermelde tarieven zijn inclusief omzetbelasting (btw).

### 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 met inachtneming van artikel 2.3. De actuele Prijslijst is beschikbaar op de Website en bij de Klantenservice.

### 5.5

Tele2 is gerechtigd om de Prijslijst jaarlijks op 1 juli te wijzigen volgens de CBS Consumentenprijsindex over het voorgaande kalenderjaar. Artikelen 2.3 en 2.4 zijn op deze vorm van tariefswijziging niet van toepassing.

### 5.6

Bij het sluiten van een Overeenkomst geef je Tele2 een machtiging tot betaling via automatische (SEPA) incasso (zie artikel 6), tenzij is overeengekomen dat betaling op basis van facturering van de kosten achteraf geschiedt (zie artikel 7).

### 5.7

Indien je 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, word je geacht terstond van rechtswege in verzuim te zijn zonder dat enige nadere ingebrekestelling is vereist. In dat geval worden alle vorderingen van Tele2 op jou terstond opeisbaar en heeft Tele2 recht op wettelijke rente, alsmede op vergoeding van de buitengerechtigde kosten die in redelijkheid door Tele2 zijn

gemaakt, met een minimum van 40 euro. Tevens is Tele2 gerechtigd redelijke storeringskosten per mislukte incasso-

poging in rekening te brengen, welke staan vermeld op de Website.

## 6. AUTOMATISCHE INCASSO

### 6.1

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. Je machtigt Tele2 hiervoor bij de aanmeldingsprocedure. Je ontvangt een vooraankondiging van het te incasseren bedrag. De vooraankondiging geschiedt middels de (elektronische) factuur welke je maandelijks minimaal één (1) dag voor de datum van incassering ontvangt.

### 6.2

Indien automatische afschrijving door jouw bank wordt geweigerd, behoudt Tele2 zich het recht voor om de Dienst te staken en tot incasso van openstaande bedragen over te gaan.

### 6.3

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

## 7. FACTURERING ACHTERAF

### 7.1

Indien je kiest voor facturering achteraf, zal Tele2 de door jou verschuldigde bedragen door middel van een factuur in rekening brengen. De factuur wordt opgemaakt in de maand volgend op de betreffende periode. 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. Je ontvangt ten minste 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 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 jou een tussentijdse factuur te zenden en/of de Dienst op te schorten.

### 7.4

Tele2 is altijd gerechtigd, alvorens de Dienst/het Product te leveren of met de levering of de nakoming van de Dienst/het Product voort te gaan, een naar haar oordeel voldoende zekerheid voor de nakoming van jouw betalingsverplichtingen te verlangen. Het bedrag van de zekerheid zal niet hoger zijn dan het bedrag dat jij in redelijkheid naar het oordeel van Tele2 over een periode van maximaal twee maanden verschuldigd zult zijn.

### 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 waar-tegen bezwaar is gemaakt mag niet worden opgeschort.

## 8. GEBRUIK, ONDERHOUD EN STORINGEN

### 8.1

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

### 8.2

Je bent verplicht om Tele2 steeds tijdig en schriftelijk te informeren over veranderingen in je naam-, adres-, woonplaats-, bedrijfs-, bank- of girorekeninggegevens.

### 8.3

Ten behoeve van onderhoud kan Tele2, onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, de Dienst geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen. Deze buiten-

gebruikstelling zal tijdig door Tele2 bekendgemaakt worden, tenzij het gaat om korte of beperkte onderbrekingen. Tele2 zal de Dienst niet tijdelijk beperken of stopzetten zonder dringende of gegronde redenen.

### 8.4

Tele2 zal storingen zo spoedig mogelijk onderzoeken en zij zal zich inspannen om de storing zo snel mogelijk op te lossen.

### 8.5

Met ingang van 1 juli 2017 is Tele2 een compensatie (als bedoeld in artikel 7.1a van de Telecommunicatiewet) verschuldigd als de levering van de Dienst als gevolg van een

storing in het netwerk voor meer dan 12 uur volledig is onderbroken.

Iedere 24 uur waarin de storing zich voordoet bedraagt de compensatie per 24 uur:

a. in het geval van een overeenkomst tot levering van een Dienst waarbij je een vaste maandelijkse vergoeding betaalt: één dertigste deel van die maandelijkse vaste vergoeding, of

b. in het geval van een overeenkomst tot levering van een Dienst waarbij je geen vaste maandelijkse vergoeding betaalt: € 0,50.

De minimale compensatie per storing bedraagt € 1,00.

Tele2 verstrekt de compensatie op jouw aanvraag, als je woonachtig bent in het gebied waarin de gevolgen van de storing zich hebben voorgedaan.

Geen recht op compensatie bestaat indien de storing het gevolg is van een overstroming, terroristische aanslag of oorlog.

## 9. OVERMACHT

### 9.1

Van een niet-toerekenbare tekortkoming van Tele2 is onder meer sprake indien Tele2 niet in staat is haar verplichtingen jegens jou na te komen als gevolg van de al dan niet toerekenbare niet-nakoming van verplichtingen jegens Tele2 door toeleveranciers van Tele2 of van andere derden van de hulp waarvan Tele2 gebruikmaakt of waarvan Tele2 afhankelijk is bij de uitvoering van de Overeenkomst.

### 9.2

Jij en Tele2 zijn niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien jij of Tele2 daartoe bent/is verhinderd als gevolg van een niet-toerekenbare tekortkoming.

## 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:

- als jij niet voldoet aan je betalingsverplichting;
- als jij niet aan je overige verplichtingen uit de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden voldoet;
- als jij bij of na het aangaan van de Overeenkomst verkeerde of onvolledige informatie aan Tele2 hebt verstrekt, en/of
- als jij 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 jij binnen een door Tele2 te stellen termijn alsnog je verplichtingen bent nagekomen, de kosten voor buitengebruikstelling en indienststelling aan Tele2 hebt 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:

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

## 11. AANSPRAKELIJKHEID

### 11.1

De aansprakelijkheid van Tele2 jegens jou, uit welke hoofde dan ook, is per gebeurtenis (waarbij een samenhangende reeks gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt) beperkt tot de in het lopende kalenderjaar daadwerkelijk door jou aan Tele2 voor de Dienst betaalde vergoedingen (exclusief btw).

### 11.2

Aansprakelijkheid van Tele2 voor indirecte of gevolgschade, waaronder begrepen bedrijfsschade, inkomensderving, immateriële schade of gemiste besparingen, is te allen tijde uitgesloten.

### 11.3

Tele2 is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van gebreken aan producten en diensten die niet van Tele2 gekocht zijn.

### 11.4

Indien jij ten behoeve van de Dienst tijdelijk en/of gedeeltelijk diensten en/of apparatuur afneemt van een derde (c.q. een andere aanbieder en/of een andere leverancier), dan is Tele2 noch voor die afname noch voor schade als gevolg daarvan verantwoordelijk dan wel aansprakelijk.

### 11.5

Het recht op schadevergoeding vervalt indien deze niet binnen twaalf (12) maanden nadat het schade veroorzakende feit plaatsvond schriftelijk aan Tele2 is gemeld. Tele2 hoeft schade die niet binnen deze termijn is gemeld niet te vergoeden.

### 11.6

Jij vrijwaart Tele2 voor aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst tot schade leiden.

### 11.7

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.

## 12. PRIVACYBESCHERMING EN VERWERKING VAN PERSOONSgegevens

### 12.1

Tele2 verzamelt en verwerkt jouw (persoons)gegevens in overeenstemming met de geldende privacywetgeving, in het bijzonder de Telecommunicatiewet en de Wet bescherming persoonsgegevens. Onder (persoons)gegevens worden mede verkeersgegevens begrepen. Tele2 verzamelt en verwerkt jouw (persoons)gegevens, en verstrekt deze zo nodig aan derden, op een wijze en voor de doeleinden zoals beschreven in de meest recente versie van het 'Privacy Statement' van Tele2 (zie [tele2.nl/privacy-policy](https://tele2.nl/privacy-policy)).

### 12.2

Daarnaast kan Tele2 jouw (persoons)gegevens verwerken, en zo nodig aan derden waaronder groepsmaatschappijen van Tele2 verstrekken, als dit nodig is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van Tele2. Daaronder worden in elk geval begrepen de verwerkingen die nodig zijn in het belang van een verantwoorde bedrijfsvoering. Jouw (persoons)gegevens kunnen tevens aan derden worden

verstrekt in het kader van een overdracht van een bedrijfs-onderdeel van Tele2.

### 12.3

Tele2 bewaart de verzamelde persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de in artikel 12.1 genoemde doeleinden. Tele2 draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van jouw (persoons)gegevens.

### 12.4

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 om (persoons)gegevens en verkeersgegevens te verstrekken, zal Tele2 aan dit verzoek meewerken. Tele2 is niet aansprakelijk voor schade die je lijdt als gevolg van deze medewerking door Tele2.

## 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 jou, en omgekeerd.

## 14. DUUR VAN DE OVEREENKOMST

### 14.1

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

### 14.2

Je dient jouw opzeggingsbrief te richten aan de Klantenservice, onder vermelding van: Opzegging Overeenkomst.

Indien de Overeenkomst telefonisch of online, per e-mail of via de Website is aangegaan, kan de Overeenkomst op dezelfde manier (dus telefonisch, per e-mail of via de Website) worden opgezegd.

### 14.3

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

## 15. OVERDRACHT VAN DE OVEREENKOMST

### 15.1

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

### 15.2

Tele2 is gerechtigd haar rechten en verplichtingen voortkomend uit de Overeenkomst, waaronder incasso van achterstallige betalingen, geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde.

## 16. PRODUCTEN

### 16.1

Als onderdeel van de Overeenkomst kan Tele2 jou een Product verkopen en leveren waarmee je gebruik kunt maken van de Dienst.

### 16.2

Op de verkoop en levering door Tele2 aan jou van een Product zijn tevens de algemene (garantie)voorwaarden van de fabrikant van dat Product van toepassing.

### 16.3

Je hebt recht op een Product dat geschikt is voor normaal gebruik zonder dat het gebreken vertoont. Je dient het Product bij aflevering te controleren op gebreken en op juiste aantallen en soort. Je dient Tele2 zo spoedig mogelijk schriftelijk te informeren over direct waarneembare

gebreken van het Product. Ingeval het Product gebreken vertoont heb je recht op kosteloze aflevering van het ontbrekende, herstel of vervanging, tenzij herstel of vervanging onmogelijk is of niet van Tele2 geleverd kan worden.

### 16.4

Tele2 spant zich in het Product zo spoedig mogelijk aan jou te leveren, maar verstrekt geen garantie omtrent levertijden. Eventueel op de Website en in acties aangegeven levertijden zijn slechts indicatief.

### 16.5

Tele2 behoudt zich het eigendom van een Product voor totdat je de (periodiek) verschuldigde bedragen op grond van de Overeenkomst hebt betaald, met inbegrip van eventueel verschuldigde rente en incassokosten.

## 17. KLACHTEN EN GESCHILLEN

### 17.1

Je kan een volledige en duidelijk omschreven klacht over de Dienst melden bij de Klantenservice. Je dient Tele2 een redelijke termijn te geven om de klacht te onderzoeken en het onderliggende probleem te verhelpen. Tele2 zal hier passend en tijdig op reageren. Je dient je klacht binnen een zo kort mogelijke termijn na ontdekking van je probleem kenbaar te maken. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat je jouw rechten ter zake verliest.

### 17.2

Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen indien je jouw klacht eerst schriftelijk bij Tele2 hebt ingediend. Tele2 zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is.

### 17.3

Nadat de klacht bij Tele2 is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan van de klacht bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

### 17.4

Geschillen tussen jou 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 jou als door Tele2 worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. Informatie over het aanhangig maken van geschillen kan worden gevonden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

### 17.5

Wanneer je een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie is Tele2 aan deze keuze gebonden. Indien Tele2 een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie moet Tele2 jou vragen om je binnen vijf weken uit te spreken of je daarmee akkoord gaat. Tele2 dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

### 17.6

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.

### 17.7

Geschillen tussen Tele2 en jou die voortvloeien uit de Overeenkomst zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de rechtbank te Amsterdam, tenzij op grond van een dwingendrechtelijke bepaling een sectorakanton bevoegd is, onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden.

### 17.8

Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.