

# **ALGEMENE VOORWAARDEN** **MOBIELE DIENSTEN TELE2** **EN AANVULLENDE** **VOORWAARDEN TOESTEL** **EN TOESTELKREDIET**

**Vanaf 4 juni 2018**

**TELE2**

# INHOUD

1. Definities 3
2. Algemene bepalingen 4
3. Privacybescherming en verwerking (persoons)gegevens 5
4. Algemene Voorwaarden Mobiele Diensten 5
  - 4.1. Toepasselijkheid 5
  - 4.2. Totstandkoming, ingangsdatum, duur en beëindiging van de Dienstovereenkomst 5
  - 4.3. Simkaart 7
  - 4.4. Beltegoed (Prepaid) 7
  - 4.5. Telefoonnummer 8
  - 4.6. Tarieven & betalingen in verband met de Dienst 8
  - 4.7. Gebruik en beschikbaarheid van de Dienst 9
  - 4.8. Onderhoud en storingen 10
  - 4.9. Buitengebruikstelling en opzegging van de Dienst 10
  - 4.10. Intellectuele Eigendomsrechten 11
  - 4.11. Aansprakelijkheid in verband met de Dienst 11
  - 4.12. Overmacht in verband met de Dienst 11
  - 4.13. Klachten en geschillen in verband met de Dienst 11
5. Aanvullende Voorwaarden Toestel en Toestelkrediet 12
  - 5.1. Toepasselijkheid 12
  - 5.2. Totstandkoming & herroeping van de Koopovereenkomst 12
  - 5.3. Levertijden, conformiteit en aansprakelijkheid 13
  - 5.4. Totstandkoming & herroeping van de Kredietovereenkomst 13
  - 5.5. Betalingen en vervroegde opeisbaarheid in verband met het Toestelkrediet 14
  - 5.6. Overdragen vorderingen en SIM-lock 15
  - 5.7. Beëindiging van de Kredietovereenkomst en vervroegde aflossing van het Toestelkrediet 15
  - 5.8. Privacy in verband met de Kredietovereenkomst 15
  - 5.9. Klachten en geschillen in verband met de Koopovereenkomst en de Kredietovereenkomst 15
  - 5.10. Slotbepalingen in verband met de Kredietovereenkomst 15
6. Bijlage: Fair Use Policy van Tele2 voor mobiele diensten 16
  - 6.1. Algemeen: 16
  - 6.2. Onbeperkt bellen en sms-bundels 16
  - 6.3. Geblokkeerde bestemmingen: 16
  - 6.4. Mobiel Internet: 16
  - 6.5. Informatie over verbruik: 16
  - 6.6. Redelijk gebruik en misbruik: 17
  - 6.7. Bellen en sms'en in het buitenland: 17
  - 6.8. Datagebruik en datalimieten in het buitenland: 17
  - 6.9. Maatregelen: 17

# 1. DEFINITIES

In deze Voorwaarden hebben onderstaande begrippen de volgende betekenissen:

- 1.1.**  
Aansluiting: de mogelijkheid om gebruik te maken van de Dienst met daarvoor geschikte mobiele apparatuur.
- 1.2.**  
Aanvullende Voorwaarden Toestel en Toestelkrediet: de voorwaarden die van toepassing zijn op de Koopovereenkomst en de eventuele in verband met de Koopovereenkomst gesloten Kredietovereenkomst.
- 1.3.**  
Abonnement: een Dienstovereenkomst voor een afzonderlijke Aansluiting, die periodieke vaste lasten en, in voorkomend geval, variabele gespreks-, SMS- en datakosten omvat die maandelijks achteraf door jou betaald dienen te worden en waarbij geen Beltegoed hoeft te worden opgewaarderd. Een Abonnement is altijd opgebouwd uit een bundel voor gesprekskosten/SMS en een bundel voor dataverbruik in Nederland.
- 1.4.**  
Algemene Voorwaarden Mobiele Diensten: de voorwaarden die van toepassing zijn op de Dienstovereenkomst.
- 1.5.**  
Beltegoed of Prepaid: het door jou op grond van een Dienstovereenkomst gekochte tegoed, uitgedrukt in euro's, dat je kunt gebruiken om zonder Abonnement gebruik te maken van de Aansluiting.
- 1.6.**  
Consument: een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, in de Overeenkomst(en) en de Voorwaarden ook wel aangeduid met "jij", "je", "jou" of "jouw".
- 1.7.**  
Content: informatie, zoals tekst, gegevens, programma's, bewegende, stilstaande en grafische beelden, geluidsopnames en informatie in elke andere vorm, zoals spelletjes, 'ringtones', reclame en/of gelijksoortige diensten (al dan niet van derden bijvoorbeeld sms-diensten).
- 1.8.**  
Dienst: een door Tele2 geleverde mobiele openbare elektronische communicatiedienst met betrekking tot het transport van spraak, data en/of Content van en naar het Netwerk of elektronische communicatienetwerken van derden, waardoor je jouw spraak, data en/of Content kunt versturen en ontvangen.
- 1.9.**  
Dienstovereenkomst: de overeenkomst tussen jou en Tele2 voor het leveren van de Dienst.
- 1.10.**  
Fair Use Policy: de fair use policy die beschikbaar is op de Website en waarin wordt bepaald hoe je met de Dienst dient om te gaan. De Fair Use Policy is ook als bijlage bij deze Voorwaarden opgenomen.
- 1.11.**  
Geschillencommissie Telecommunicatiediensten: de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
- 1.12.**  
Kifid: het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.
- 1.13.**  
Klantenservice: de klantenservice van Tele2 waar nadere informatie over de Dienst en het Toestelkrediet beschikbaar is en waar je vragen kunt stellen of meldingen kunt doen over de Dienst of het Toestelkrediet. 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, inclusief telefoonnummer, van de Klantenservice zijn te raadplegen via de Website. De Klantenservice zal je niet adviseren over een Toestelkrediet.
- 1.14.**  
Koopovereenkomst: de overeenkomst op grond waarvan de Toestelverkoper jou een Toestel verkoopt.
- 1.15.**  
Kredietovereenkomst: een met de Koopovereenkomst samenhangende goederenkredietovereenkomst tussen jou als kredietnemer en Tele2 Finance als kredietgever, waarbij je met een maandelijks betaling een bedrag aflost op je Toestelkrediet gedurende de duur van de Kredietovereenkomst.
- 1.16.**  
Locatiegegevens: de gegevens, zoals bedoeld in artikel 11.1 sub d van de Telecommunicatiewet, die worden verwerkt in het Netwerk en waarmee de geografische positie (de locatie) van de (mobiele) randapparatuur waarmee je gebruikmaakt van de Dienst wordt aangegeven.
- 1.17.**  
Netwerk: het openbare elektronische communicatienetwerk, waaronder het 4G netwerk van Tele2, dat door Tele2 gebruikt wordt voor het leveren van de Dienst.
- 1.18.**  
Online Dispute Resolution platform: het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie ([www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)) die is opgezet om consumenten te helpen bij het oplossen van hun klachten met betrekking tot online dienstverlening.
- 1.19.**  
Openstaande Totale Kredietbedrag: jouw op enig moment uitstaande saldo ten aanzien van het Toestelkrediet.
- 1.20.**  
Overeenkomst(en): de Dienstovereenkomst en, voor zover van toepassing, de Koopovereenkomst en/of Kredietovereenkomst.
- 1.21.**  
Prijzlijst: de door Tele2 aan jou bij de totstandkoming van of gedurende de Dienstovereenkomst beschikbaar gestelde tarieven voor het leveren van de Dienst.

### 1.22.

Registratiesysteem: het registratiesysteem voor goederenkredieten en schulden, te weten het Bureau Krediet Registratie ('BKR') indien het Toestelkrediet meer dan € 250,- bedraagt te Tiel en het registratiesysteem in de telecomsector van de Stichting Preventel.

### 1.23.

Roaming: Bellen, sms'en of datagebruik vanuit het buitenland.

### 1.24.

Simkaart: de chipkaart die, na plaatsing in een mobiel elektronisch communicatietoestel, jou de mogelijkheid biedt gebruik te maken van de Aansluiting.

### 1.25.

Tele2: Tele2 is een handelsnaam van Tele2 Nederland B.V., statutair gevestigd te Amsterdam, kantoorhoudende aan de Wisselwerking 58, (1112 XS) Diemen, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 33303418 en ingeschreven als verbonden bemiddelaar van Tele2 Finance in het register van de Autoriteit Financiële Markten

### 1.26.

Tele2 Finance: Tele2 Finance 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 66209218, ingeschreven als kredietaanbieder in het register van de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer 122044336.

### 1.27.

Tele2 Winkel: een winkel van Tele2 Retail 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 63201488.

### 1.28.

Toestel: een mobiel elektronisch communicatietoestel dat door de Toestelverkoper in combinatie met een Dienst wordt aangeboden waarmee je gebruik kunt maken van de Aansluiting, met inbegrip van bijgeleverde accessoires.

### 1.29.

Toestelkrediet: het bedrag dat jij van Tele2 Finance leent om het Toestel te betalen dat jij koopt van de Toestelverkoper.

### 1.30.

Toestelverkoper: de wederpartij bij de Koopovereenkomst, te weten Tele2, de Tele2 Winkel of een andere Winkel.

### 1.31.

Verkeersgegevens: de gegevens, zoals bedoeld in artikel 11.1 sub b van de Telecommunicatiewet, die voortkomen uit jouw gebruik van een Aansluiting.

### 1.32

Voorwaarden: deze voorwaarden, inhoudende de Algemene Voorwaarden Mobiele Diensten, inclusief de Fair Use Policy en, voor zover van toepassing, de Aanvullende Voorwaarden Toestel en Toestelkrediet.

### 1.33.

Website: de door Tele2 via <http://www.tele2.nl> aan te wijzen website.

### 1.34.

Winkel: een Nederlandse (online) winkelier die mag optreden als bemiddelaar voor de Dienst en als verkoper van Toestellen waarmee je gebruik kunt maken van de Aansluiting en, als je het Toestel koopt met een Toestelkrediet, dan ook mag optreden als bemiddelaar voor het Toestelkrediet.

## 2. ALGEMENE BEPALINGEN

### 2.1.

Deze Voorwaarden zijn van toepassing als je een Dienstovereenkomst sluit, al dan niet tezamen met de koop van een Toestel, al dan niet met gebruikmaking van een Toestelkrediet. De Algemene Voorwaarden Mobiele Diensten (artikel 4) zijn van toepassing op de Dienstovereenkomst. De Aanvullende Voorwaarden Toestel en Toestelkrediet (artikel 5) zijn van toepassing op de Koopovereenkomst en de eventuele in verband met de Koopovereenkomst gesloten Kredietovereenkomst. Je hebt kennisgenomen van deze Voorwaarden en accepteert de toepasselijkheid ervan op de Overeenkomst(en).

### 2.2.

In aanvulling op deze Voorwaarden kunnen mogelijk andere voorwaarden (gaan) gelden als je een additionele dienst of een additioneel product afneemt van Tele2.

### 2.3.

Deze Voorwaarden en/of de Overeenkomst(en) mogen altijd worden gewijzigd.

### 2.4.

Tenminste één (1) maand voordat een voorgenomen wijziging als bedoeld in artikel 2.3. hiervoor van kracht wordt, zal je op duidelijke wijze worden geïnformeerd over de inhoud van de voorgenomen wijziging, tenzij het een wijziging als bedoeld in artikel 2.6 van deze Voorwaarden betreft.

### 2.5.

Als je een wettelijk recht hebt om de Overeenkomst(en) te beëindigen als gevolg van de voorgenomen wijziging als bedoeld in artikel 2.3 hiervoor, zal je daarop worden gewezen en mag je de Overeenkomst(en) waar de wijziging op ziet kosteloos beëindigen voordat deze wijziging ingaat. Als je op grond van dit artikel het recht hebt om de Dienstovereenkomst te beëindigen, dan heb je tevens het recht om de Kredietovereenkomst te beëindigen.

### 2.6.

Technische wijzigingen in de Overeenkomst(en) en/of de Voorwaarden, wijzigingen die noodzakelijk zijn gelet op van tijd tot tijd geldende wet- en regelgeving en/of wijzigingen die op verzoek van jou zijn aangebracht, vallen niet onder de artikelen 2.4 en 2.5 van deze Voorwaarden.

## 2.7.

Afwijkingen van of aanvullingen op de Overeenkomst(en) en/of de Voorwaarden kunnen door jou uitsluitend schriftelijk met de wederpartij(en) van de betreffende Overeenkomst(en) worden overeengekomen.

## 2.8.

Jij draagt de verantwoordelijkheid voor het, desgewenst, opslaan en printen van de Overeenkomst(en) en deze Voorwaarden. Je draagt tevens de verantwoordelijkheid om de opgeslagen kopie van de Overeenkomst(en) en de toepasselijke Voorwaarden voor jezelf toegankelijk te maken en te houden.

## 2.9.

Indien enige bepaling(en) van de Voorwaarden en/of de Overeenkomst(en) nietig is/zijn of vernietigd wordt/worden, zullen de overige bepalingen van de betreffende Voorwaarden en/of Overeenkomst(en) volledig van kracht blijven en zal (een) nieuwe bepaling(en) ter vervanging van de nietige

c.q. vernietigde bepaling(en) worden aangeboden, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.

## 2.10.

Jij bent verplicht om Tele2 steeds tijdig te informeren over wijzigingen in de voor de Dienstovereenkomst en Kredietovereenkomst en de toepasselijke Voorwaarden relevante gegevens, zoals jouw naam-, adres-, woonplaats- en bankrekeninggegevens. Je dient daartoe telefonisch contact op te nemen met de Klantenservice.

## 2.11.

In geval van strijdigheid tussen de Voorwaarden en de Overeenkomst(en) gaat of gaan de betreffende Overeenkomst(en) voor.

## 2.12.

Op de Overeenkomst(en) en de Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

# 3. PRIVACYBESCHERMING EN VERWERKING (PERSOONS)GEGEVENS

## 3.1.

Tele2 verzamelt en verwerkt (persoons)gegevens van jou, in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, in het bijzonder de Telecommunicatiewet en de Algemene Verordening Gegevensverwerking. Onder (persoons)gegevens worden mede verkeersgegevens en locatiegegevens begrepen. Tele2 verzamelt en verwerkt jouw (persoons)gegevens 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)).

## 3.2.

Daarnaast kan Tele2 jouw (persoons)gegevens verwerken, en zo nodig aan derden waaronder groepsmaatschappijen van Tele2 verstrekken, als dit nodig is voor de uitvoering van deze overeenkomst of behartiging van een gerechtvaardigd belang van Tele2. Daaronder wordt in elk geval begrepen de verwerkingen die nodig zijn in het belang van een verant-

woorde bedrijfsvoering. Jouw (persoons)gegevens kunnen tevens aan derden worden verstrekt in het kader van een overdracht van een bedrijfsonderdeel van Tele2.

## 3.3.

Tele2 draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van jouw (persoons)gegevens.

## 3.4.

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

# 4. ALGEMENE VOORWAARDEN MOBIELE DIENSTEN

## 4.1. Toepasselijkheid

De Algemene Voorwaarden Mobiele Diensten, zoals opgenomen in dit artikel 4, zijn van toepassing op de Dienstovereenkomst, evenals de Fair Use Policy. Je hebt kennisgenomen van deze Algemene Voorwaarden Mobiele Diensten en de Fair Use Policy en accepteert de toepasselijkheid daarvan.

## 4.2. Totstandkoming, ingangsdatum, duur en beëindiging van de Dienstovereenkomst

**4.2.1.** Je vraagt een Dienst aan volgens de door Tele2 beschikbaar gestelde bestelprocedure(s). De Dienstovereenkomst komt tijdens het gekozen bestelproces tot stand.

**4.2.2.** Als je voor het gebruik van je Abonnement een Toestel koopt met een Toestelkrediet, dan kunnen de Dienstovereenkomst en de Koopovereenkomst alleen tot stand komen als jouw Toestelkrediet wordt goedgekeurd conform de procedure als vermeld in artikel 5.4 van deze Voorwaarden.



**4.2.3.** De duur van de Dienstovereenkomst voor een Dienst met Beltegoed of Prepaid vangt aan zodra jij de Dienst in gebruik neemt. Indien je een verzoek tot nummerbehoud hebt gedaan, geldt in afwijking van dit artikel het bepaalde in artikel 4.5.9. van deze Voorwaarden.

**4.2.4.** De duur van de Dienstovereenkomst met een Abonnement en zonder Toestel vangt aan binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de simkaart. Indien je de simkaart eerder activeert vangt de Dienstovereenkomst op dat eerdere moment aan. De duur van de Dienstovereenkomst met Abonnement en met Toestel vangt aan op het moment dat je het Toestel in ontvangst neemt. Indien je een verzoek tot nummerbehoud hebt gedaan, geldt in afwijking van dit artikel het bepaalde in artikel 4.5.9. van deze Voorwaarden.

**4.2.5.** De Dienstovereenkomst voor een Dienst met Beltegoed of Prepaid wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en eindigt als het Beltegoed op grond van artikel 4.4.2. is vervallen. Als je overstapt naar een andere telecomaانبieder en jouw telefoonnummer wilt meenemen, dan eindigt de Dienstovereenkomst ook.

**4.2.6.** De Dienstovereenkomst voor een Dienst met een Abonnement wordt aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Dienstovereenkomst, bijvoorbeeld 0, 12 of 24 maand(en).

Als in de Dienstovereenkomst staat dat de contractduur 0 maanden is dan betekent dit dat de Dienstovereenkomst voor onbepaalde tijd is gesloten. Een Dienstovereenkomst die voor onbepaalde tijd is gesloten kan op elk moment worden beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Als in de Dienstovereenkomst staat dat er sprake is van een minimumduur (bijvoorbeeld 12 of 24 maanden) dan wordt de Dienstovereenkomst na afloop van deze minimumduur stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij de Dienstovereenkomst is opgezegd tegen het einde van de minimumduur, met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Nadat deze Dienstovereenkomst stilzwijgend is verlengd voor onbepaalde tijd kan deze op elk moment worden beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.

**4.2.7.** Als je besluit om bij de opzegging van je bestaande Dienstovereenkomst voor een Dienst met een Abonnement een nieuwe Dienstovereenkomst voor een Dienst met een Abonnement aan te gaan, sluit je daarvoor een nieuwe Dienstovereenkomst. Het sluiten van die nieuwe Dienstovereenkomst geldt dan als opzegging in de zin van dit artikel. De duur van je nieuwe Dienstovereenkomst vangt aan op de eerstvolgende dag na afloop van de bestaande contractperiode op basis van je bestaande Dienstovereenkomst.

**4.2.8.** Indien je een opzegging wil doen als bedoeld in artikel 4.2.6 hiervoor zonder daarbij een nieuwe Dienstovereenkomst aan te gaan, dien je jouw opzeggingsbrief te richten aan de Klantenservice, onder vermelding van: Opzegging Dienstovereenkomst. Indien de Dienstovereenkomst telefonisch of online is aangegaan, kan de Dienstovereenkomst op dezelfde manier (dus telefonisch of via de Website) worden opgezegd. Indien Tele2 een opzegging wil doen als bedoeld in artikel 4.2.6 hiervoor, zal Tele2 je een schriftelijke opzegging sturen per brief of e-mail.

**4.2.9.** Tele2 behoudt zich het recht voor specifieke eisen te stellen aan de totstandkoming van de Dienstovereenkomst. Een vereiste kan zijn dat je het aanvraagformulier volledig en correct dient in te vullen en ondertekend aan Tele2 dient te verstrekken, samen met de kopieën van de in het aanvraagformulier genoemde documenten. Na verwerking hiervan kan de aanvraag door Tele2 worden geaccepteerd. Tele2 heeft altijd het recht een aanvraag niet te accepteren, indien er een redelijk vermoeden bestaat dat jij de Dienstovereenkomst niet naar behoren zult of kunt naleven. Als een redelijk vermoeden worden in ieder geval omstandigheden aangemerkt die aanleiding geven om te twijfelen aan jouw kredietwaardigheid of slecht betalingsgedrag van jou jegens Tele2 of derden. Tele2 heeft altijd het recht een onderzoek uit te voeren om jouw kredietwaardigheid na te gaan. Het voorgaande geldt eveneens indien je kredietwaardigheid niet kan worden beoordeeld op basis van de in Nederland gangbare systemen, bijvoorbeeld door ontbreken van ervaringscijfers van jouw betalingsgedrag.

**4.2.10.** Indien je de Dienstovereenkomst voor een Dienst geheel via elektronische communicatiemiddelen hebt gesloten (via de Website, telefonisch, per e-mail of door middel van een andere techniek voor communicatie op afstand), mag je de Dienstovereenkomst in ieder geval binnen veertien (14) kalenderdagen nadat je de (schriftelijke) bevestiging van de Dienstovereenkomst hebt ontvangen zonder opgave van redenen ontbinden. Indien je samen met de Dienstovereenkomst een Toestel hebt gekocht, heb je op grond van artikel 5.2.4 langer de mogelijkheid tot ontbinding. In dat geval is artikel 4.2.12 van deze Voorwaarden eveneens van toepassing.

**4.2.11.** De ontbinding kun je doorgeven aan de Klantenservice. Je kunt ook gebruik maken van het modelformulier voor ontbinding dat Tele2 aan jou verstrekt samen met de orderbevestiging. Indien je de Dienstovereenkomst ontbindt gedurende de ontbindingstermijn van veertien (14) kalenderdagen en Tele2 op jouw uitdrukkelijk verzoek binnen die termijn was begonnen met het verlenen van de Dienst aan jou, dien je aan Tele2 de door haar gemaakte redelijke kosten voor het gebruik van de Dienst te vergoeden. Onder die kosten worden in elk geval begrepen de door Tele2 gemaakte kosten voor spraak, data en/of Content.

**4.2.12.** Als je de Dienstovereenkomst ontbindt, dan heeft dat automatisch ook ontbinding van de Koopovereenkomst en de eventuele Kredietovereenkomst tot gevolg. Daarom mag je het Toestel niet gebruiken gedurende de ontbindingstermijn van veertien (14) kalenderdagen als je voor het gebruik van de Dienst een Toestel hebt gekocht. Wel is het je toegestaan het Toestel te gebruiken voor zover noodzakelijk om de aard, de kenmerken en de werking daarvan vast te stellen. Indien je binnen de termijn toch gebruik hebt gemaakt van het Toestel of als het Toestel beschadigd is en/of indien de verpakking van de Simkaart is verbroken, dan heeft de Toestelverkoper het recht om jou de kostprijs van het Toestel in rekening te brengen. De kosten voor het retourneren van het Toestel komen voor jouw rekening.

**4.2.13.** Tele2 kan beperkingen stellen aan het tot stand brengen van de Aansluiting en het gebruikmaken van de Dienst.

**4.2.14.** Tele2 is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de opzet, functionaliteit of inhoud van de Dienst als dat in het belang is van het verrichten van de Dienst of ter behartiging van het gerechtvaardigd belang van Tele2, onder meer in verband met migratie of misbruik van de Dienst.

**4.2.15.** Tele2 is gerechtigd haar rechten en verplichtingen voortkomend uit de Dienstovereenkomst en, indien van toepassing, de Koopovereenkomst, waaronder incasso van achterstallige betalingen, geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde.

### 4.3. Simkaart

**4.3.1.** Tele2 stelt jou een Simkaart met bijbehorende beveiligingscodes en eventueel andere toegangsmiddelen, zoals een wachtwoord voor jouw voicemail, ter beschikking. Je dient voor het gebruik van de beveiligingscodes de bij de Simkaart geleverde gebruiksaanwijzingen te volgen. De ter beschikking gestelde Simkaart blijft altijd eigendom van Tele2. Tele2 behoudt zich het recht voor beperkingen te stellen aan het aantal Simkaarten dat ze aan jou verstrekt.

**4.3.2.** Je dient de Simkaart bij een technisch defect terug te zenden naar Tele2 of een door Tele2 aangewezen derde conform de door Tele2 gegeven instructies.

**4.3.3.** Je dient de Simkaart zo goed mogelijk te beschermen tegen onbevoegd gebruik, diefstal, verlies of beschadiging. De bij de Simkaart behorende beveiligingscodes moeten geheim worden gehouden en mogen nimmer in de directe nabijheid van de Simkaart bewaard worden.

**4.3.4.** Indien de Simkaart verloren is gegaan door verlies of diefstal, of niet meer bruikbaar is door beschadiging dan wel indien je het vermoeden hebt van misbruik ervan, dien je dit onmiddellijk telefonisch aan de Klantenservice of via de Virtuele Assistent op de Website, te melden, zodat Tele2 de Simkaart kan blokkeren. Let op: alle kosten van gebruik en misbruik van de Simkaart, van (de) bijbehorende beveiligingscode(s) of van andere toegangsmiddel(en) komen, tot het moment dat deze Simkaart geblokkeerd is, geheel voor jouw rekening en risico. Dit artikel is alleen van toepassing als je belt met een Abonnement en niet als je belt met een Beltegoed. Als je belt met een Beltegoed geldt dat, indien de Simkaart verloren is gegaan door verlies of diefstal, of niet meer bruikbaar is door beschadiging dan wel indien je het vermoeden hebt van misbruik, het niet mogelijk is de Simkaart te blokkeren. Het resterende Beltegoed wordt niet terugbetaald.

**4.3.5.** Je bent aan Tele2 alle kosten van deblokken of het verstrekken van een nieuwe Simkaart verschuldigd.

**4.3.6.** Het is niet toegestaan de Simkaart of de functionaliteit van de Simkaart te kopiëren, te wijzigen of de technische informatie, software en beveiligingen van de (mobiele) apparatuur waarmee je je toegang tot het Netwerk verschaft te kopiëren of te wijzigen. Je mag de Simkaart niet zodanig gebruiken waardoor je financieel voordeel behaalt ten nadele van Tele2 en/of derden en/of de integriteit van het

Netwerk in gevaar wordt gebracht en/of er een onevenredige belasting van het Netwerk ontstaat. Indien je in strijd met dit artikel handelt, heeft Tele2 het recht de Dienstovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, onverminderd de betalingsverplichtingen van jou en het recht van Tele2 om eventuele schade op jou te verhalen.

**4.3.7.** Tele2 behoudt zich het recht voor om een Simkaart om te ruilen of de instellingen van de Simkaart of van een ander toegangsmiddel op afstand te wijzigen, bijvoorbeeld in verband met wijzigingen van technische eigenschappen of veroudering van de Simkaart.

**4.3.8.** Indien je het Beltegoed niet opwaardert gedurende een periode van twaalf (12) maanden of langer, kan Tele2 de Simkaart blokkeren en de Dienstovereenkomst beëindigen. Het resterende Beltegoed wordt niet terugbetaald. Dit artikel 4.3.8. is van toepassing als je belt met een Beltegoed en niet als je belt met een Abonnement.

### 4.4. Beltegoed (Prepaid)

**4.4.1.** Je kunt het Beltegoed op verschillende manieren opwaarderen, bijvoorbeeld via de Website, telefonisch of op een andere door Tele2 voorgeschreven wijze, zoals via een creditcard, internetbankieren of een Beltegoed-code die bij een Tele2 verkooppunt is gekocht. Tele2 kan daarbij beperkingen stellen, zoals ten aanzien van het aantal opwaarderingen en de omvang van het op te waarderen Beltegoed.

**4.4.2.** Het Beltegoed is twaalf (12) maanden geldig. De gebruiksduur voor het op enig moment reeds opgebouwde Beltegoed wordt telkens met twaalf (12) maanden verlengd door het opwaarderen van een nieuw Beltegoed. Indien gedurende de periode van twaalf (12) maanden het Beltegoed niet is opgewaarderd, vervalt automatisch het gehele Beltegoed zonder dat je daarbij aanspraak kunt maken op terugbetaling of compensatie. Tevens komt het Beltegoed automatisch te vervallen indien de Dienstovereenkomst wordt beëindigd.

**4.4.3.** Het Beltegoed is persoonsgebonden en gebonden aan de Dienst. Je kunt jouw Beltegoed niet terug laten storten, overschrijven of anderszins overdragen aan een derde.

**4.4.4.** Het Beltegoed blijft in eigendom van Tele2 totdat de verschuldigde vergoedingen door jou zijn betaald.

**4.4.5.** Bij het via de Website en/of telefonisch opwaarderen van het Beltegoed via een creditcard of internetbankieren is de medewerking van jouw creditcardmaatschappij of bank noodzakelijk. Als jouw creditcardmaatschappij of bank deze medewerking weigert of als er een ander gebrek is in de betaling van het Beltegoed, wordt jouw Beltegoed niet opgewaarderd en kun je er geen gebruik van maken.

**4.4.6.** Je erkent dat tussen het moment van jouw betaling van het Beltegoed en het moment van ontvangst van het Beltegoed enige tijd kan liggen waarin je geen gebruik kunt maken van dit Beltegoed. Indien je wel hebt betaald voor enig Beltegoed maar (nog) niet beschikt over een Simkaart, kun je geen gebruikmaken van dit Beltegoed.

**4.4.7.** Dit artikel 4.4. is van toepassing als je belt met een Beltegoed en niet als je belt met een Abonnement.

**4.4.8.** Geen Toestelkrediet kan worden verkregen in combinatie met een Beltegoed.

## **4.5. Telefoonnummer**

**4.5.1.** Tele2 kent jou een mobiel telefoonnummer toe. Tele2 behoudt zich het recht voor om beperkingen te stellen aan het aantal mobiele telefoonnummers.

**4.5.2.** Tele2 kan het telefoonnummer wijzigen indien Tele2 dit noodzakelijk acht, bijvoorbeeld in het belang van het goed functioneren van de Dienst of het Netwerk, dan wel op grond van wet- of regelgeving. Tele2 zal daarbij redelijkerwijs rekening houden met jouw belangen. Tele2 is niet aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit een wijziging van een telefoonnummer.

**4.5.3.** Het aan jou toegewezen telefoonnummer komt definitief te vervallen indien je gedurende een aaneengesloten periode van twaalf (12) maanden het Beltegoed niet hebt opgewaarderd of indien de Dienstovereenkomst wordt beëindigd en je niet om nummerbehoud hebt verzocht.

**4.5.4.** Je dient het verzoek om het door Tele2 aan jou toegekende telefoonnummer te behouden bij een andere aanbieder van openbare elektronische communicatiediensten te richten aan deze andere aanbieder.

**4.5.5.** Als je tijdens de duur van de Dienstovereenkomst voor een Dienst met een Abonnement naar een andere aanbieder van openbare elektronische communicatiediensten wil overstappen dien je de Dienstovereenkomst te beëindigen en Tele2 is dan gerechtigd de resterende door jou verschuldigde bedragen met betrekking tot de Dienst ineens aan jou te factureren. Als je een Kredietovereenkomst hebt afgesloten dan geldt dit ook voor de door jou verschuldigde bedragen met betrekking tot het Toestelkrediet nu deze overeenkomst dan ook eindigt als bedoeld in artikel 5.7.2.

**4.5.6.** Indien je al een telefoonnummer in gebruik hebt bij een andere aanbieder van openbare elektronische communicatiediensten, kun je alleen via de in artikel 4.2.1. genoemde bestelprocedure een verzoek bij Tele2 indienen tot behoud van jouw telefoonnummer. Dit telefoonnummer kan worden behouden indien de Dienstovereenkomst met deze aanbieder wordt beëindigd en deze aanbieder aan nummerbehoud meewerkt.

**4.5.7.** Je dient ter uitvoering van een verzoek tot nummerbehoud de aanwijzingen van Tele2 te volgen. Tele2 kan een eenmalige vergoeding vragen voor het ten uitvoer brengen van het verzoek tot nummerbehoud.

**4.5.8.** Indien het telefoonnummer van jou naar het Netwerk wordt geporteerd, of indien jouw telefoonnummer van het Netwerk naar een ander netwerk wordt geporteerd, kun je in geen geval aanspraak maken op behoud van enig Beltegoed.

**4.5.9.** Indien je een Dienstovereenkomst sluit met nummerbehoud conform het in artikel 4.5.6. tot en met 4.5.8 bepaalde, vangt de duur van de Dienstovereenkomst, in afwijking van artikel 4.2.3. en 4.2.4., aan op het moment dat Tele2 je heeft bevestigd dat jouw telefoonnummer is geporteerd.

**4.5.10.** Je dient je te houden aan de wet- en regelgeving inzake nummergebruik. Zo is een 06-nummer alleen bedoeld voor apparaten waarmee gebeld wordt.

## **4.6. Tarieven & betalingen in verband met de Dienst**

**4.6.1.** Je bent de door Tele2 vastgestelde bedragen aan Tele2 verschuldigd in verband met de Dienst. Deze 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, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn. Je bent in het geval van een Abonnement een maandelijks vast bedrag voor de Dienst verschuldigd vanaf het moment van totstandkoming van de Dienstovereenkomst en je bent daarnaast, in voorkomend geval, een bedrag verschuldigd voor de gespreks-, SMS- en datakosten voor zover deze buiten de bundel vallen die bij je Abonnement hoort.

**4.6.2.** Als je gebruik maakt van additionele diensten, dan erken je dat de additionele bedragen verschuldigd zijn voor het versturen of ontvangen van data en/of Content en dat deze bedragen, zoals vermeld op de Prijslijst, worden betaald via het Abonnement of het Beltegoed. Indien je gebruik hebt gemaakt van (een) Contentdienst(en) van derden, waaronder (premium) sms-diensten, zul je de daarvoor verschuldigde bedragen betalen aan Tele2 in overeenstemming met de voor die Contentdienst(en) geldende prijzen. Tele2 kan, zonder nadere ingebrekestelling, de Dienst geheel of gedeeltelijk opschorten of beëindigen indien je een of meer van de in rekening gebrachte kosten voor (een) Contentdienst(en) van (een) derde(n) niet hebt betaald, behalve als je binnen twee maanden vanaf de factuurdatum een klacht hebt ingediend bij Tele2. In dat geval zal Tele2 de klacht onderzoeken en alleen overgaan tot beëindiging of opschorting van de Dienst nadat Tele2 de klacht heeft afgewezen.

**4.6.3.** Tele2 is altijd gerechtigd de Prijslijst te wijzigen en wijzigingen zullen door Tele2 vooraf bekend worden gemaakt met inachtneming van artikel 2.4. De actuele Prijslijst is beschikbaar op de Website en bij de Klantenservice.

**4.6.4.** Indien (tijdelijk) gebruik wordt gemaakt van een netwerk van een andere aanbieder van mobiele openbare elektronische communicatie, hetgeen voornamelijk buiten Nederland zal plaatsvinden, dan ben je alle (aanvullende) kosten en toeslagen die daarmee gepaard gaan aan Tele2 verschuldigd. Hiertoe behoren ook de kosten van het accepteren of automatisch doorverbinden van een oproep, terwijl je je buiten het bereik van het Netwerk bevindt.

**4.6.5.** Tele2 is gerechtigd om de Prijslijst jaarlijks op 1 juli te wijzigen volgens de CBS Consumentenprijsindex over het voorgaande kalenderjaar. Artikelen 2.4. en 2.5. van deze Algemene Voorwaarden zijn op deze vorm van tariefwijziging niet van toepassing.

**4.6.6.** Bij het sluiten van een Dienstovereenkomst geef je Tele2 een machtiging tot betaling via automatische (SEPA) incasso ten laste van jouw bankrekening..



**4.6.7.** Je wordt periodiek door Tele2 gefactureerd voor de door jou verschuldigde bedragen, onverminderd het recht van Tele2 om in bijzondere gevallen tussentijds te factureren. Je ontvangt de facturen langs elektronische weg op het door jou verstrekte e-mailadres of via jouw persoonlijke gedeelte op de Website.

**4.6.8.** Tele2 is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van de door jou verschuldigde vergoedingen. Afwijkende betalingsvoorwaarden kunnen voor bepaalde aanbiedingsvormen worden vastgesteld door Tele2.

**4.6.9.** De verschuldigde bedragen worden automatisch geïncasseerd van jouw bankrekening, nadat je een vooraankondiging hebt ontvangen van het te incasseren bedrag. De vooraankondiging geschiedt middels de factuur welke je minimaal 1 dag voor de datum van incassering ontvangt volgens artikel 4.6.7.

**4.6.10.** Indien een incassering door middel van automatische (SEPA) incasso mislukt, zal Tele2 je informeren op welke wijze en binnen welke termijn je het verschuldigde bedrag alsnog moet voldoen.

**4.6.11.** Indien je niet binnen de in artikel 4.6.9. of artikel 4.6.10. genoemde betalingstermijn hebt betaald, ben je zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en heeft Tele2 het recht de verschuldigde bedragen door een derde te laten incasseren.

**4.6.12.** Vanaf de datum dat je in verzuim bent, is Tele2 gerechtigd de wettelijke rente over de door jou verschuldigde geldbedragen en de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte bij jou in rekening te brengen. In dat geval ben je deze wettelijke rente en die buitengerechtigde kosten die in redelijkheid zijn gemaakt met een minimum van 40 euro verschuldigd aan Tele2.

**4.6.13.** Bezwaren tegen de hoogte van de door Tele2 in rekening gebrachte bedragen (of van het Beltegoed afgewaardeerde bedragen) dien je binnen dertig (30) dagen na factuurdatum op de door de Klantenservice aangewezen wijze aan Tele2 kenbaar te maken. Na het verstrijken van die datum word je geacht akkoord te zijn met het gefactuurde bedrag.

**4.6.14.** Beëindiging van de Dienstovereenkomst laat bestaande betalingsverplichtingen onverlet.

**4.6.15.** Als je de factuur van Tele2 niet of niet volledig betaalt, kan Tele2 jouw persoonsgegevens verstrekken aan derden, zoals het Registratiestelsel.

## **4.7. Gebruik en beschikbaarheid van de Dienst**

**4.7.1.** Je staat in voor al het gebruik van de Dienst via jouw Aansluiting, ook al gebeurt dat zonder jouw toestemming. Als iemand anders gebruik maakt van jouw Aansluiting, blijf jij verantwoordelijk voor dit gebruik. Alle gemaakte kosten voor het gebruik van de Dienst zijn voor jouw rekening.

**4.7.2.** Het is niet toegestaan (mobiele) apparatuur te gebruiken die niet aan de wettelijke vereisten of de instructies van Tele2 voldoet. Je bent aansprakelijk voor alle gevolgen, waaronder financiële gevolgen, van het gebruik

van (mobiele) apparatuur die niet aan de bovenstaande eisen voldoet of indien dat niet volgens de instructies van Tele2 geschiedt.

Meer in het bijzonder dient de Dienst te worden gebruikt in combinatie met een Toestel dat geschikt is voor het 4G netwerk van Tele2. Gebruik van een ander toestel dat het 4G netwerk van Tele2 ondersteunt, is eveneens toegestaan in combinatie met de Dienst. Je dient de instellingen van een Toestel, of een ander toestel dat het 4G netwerk van Tele2 ondersteunt, altijd zo in te stellen dat er gebruik wordt gemaakt van het 4G netwerk van Tele2. Tele2 kan controleren of aan deze verplichtingen wordt voldaan.

Als dit niet het geval is dan heeft Tele2 in beginsel het recht om de functionaliteiten van de Dienst te beperken of het Abonnement voor de Dienst te beëindigen en je daarvoor een slotnota te sturen zoals bedoeld in artikel 4.9. Eventueel kan Tele2 er voor kiezen om de snelheid van de dienst te vertragen. Tele2 zal je waarschuwen per sms en e-mail voordat zij de dienst beperkt of beëindigt.

**4.7.3.** Bij mobiele openbare elektronische communicatiediensten is de mogelijkheid om een verbinding op te bouwen of in stand te houden en de kwaliteit van de verbinding niet op iedere plaats gelijk of toereikend. De verschillen houden verband met de gebruikte (mobiele) apparatuur, atmosferische omstandigheden, bomen en planten, bebouwing en/of een andere externe bron en afhankelijkheid van de dekking van het Netwerk. Hierdoor kan de kwaliteit van de verbinding niet overal en altijd worden gewaarborgd. Tele2 spant zich in om de Dienst zo ongestoord mogelijk te laten verlopen, maar verstrekt ter zake geen garantie.

**4.7.4.** Tele2 is voor de afwikkeling van haar Dienst afhankelijk van de medewerking van andere aanbieders van elektronische communicatienetwerken. Tele2 spant zich in om de Dienst zo ongestoord mogelijk te laten verlopen, maar verstrekt ter zake geen garantie. Er kunnen zich omstandigheden voordoen, waaronder operationele fouten van derden, waardoor de Dienst tijdelijk niet beschikbaar is.

**4.7.5.** Onze Diensten zijn bedoeld voor consumenten met een woon- of verblijfplaats in Nederland of een stabiele link met Nederland. Je hebt een stabiele link met Nederland wanneer je je gedurende langere tijd (voornamelijk) in Nederland bevindt, bijvoorbeeld omdat je meerdere dagen per week in Nederland werkt. Je kunt jouw Aansluiting wel gebruiken in andere landen. Je kunt in dat geval gebruikmaken van de diensten van de desbetreffende buitenlandse aanbieder van elektronische communicatiediensten, met inachtneming van de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften van die aanbieder. Tele2 is altijd vrij om de Roaming tarieven van deze landen en aanbieders te wijzigen. Je wordt bij binnenkomst van een ander land per sms geïnformeerd over de actuele tarieven. Binnen de Europese Economische Ruimte (EER) hanteert Tele2 vanaf 8 juni 2017 geen Roaming tarieven, overeenkomstig haar wettelijke verplichtingen.

**4.7.6.** Je dient je te houden aan de door Tele2 opgestelde Fair Use Policy, die als bijlage onderdeel uitmaakt van deze Voorwaarden en je Abonnement. Tele2 is gerechtigd om bij overschrijding van de voorwaarden van de Fair Use Policy, na voorafgaande waarschuwing beperkingen op te leggen aan het gebruik van de Tele2 Diensten. De Fair Use Policy en de handhaving hiervan kan van tijd tot tijd door Tele2 worden aangepast.

**4.7.7.** De Dienst is niet bedoeld voor commerciële, zakelijke of bedrijfsmatige doeleinden, zoals de uitoefening van een beroep of bedrijf. Je handelt geheel op eigen risico als 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 Dienstovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.

**4.7.8.** Tele2 heeft de Gedragscode Transparantie Internet-snelheden, de Gedragscode Transparantie Mobiel Data-gebruik en de Gedragscode SMS Diensten en Betaalde Mobile Internet Diensten onderschreven. Deze gedragscodes zijn openbaar en via internet opvraagbaar.

**4.7.9.** Je zult Tele2 op geen enkele wijze hinderen bij de levering van de Dienst. Het is jou niet toegestaan handelingen te (laten) verrichten waardoor schade aan Tele2 en/of overige klanten toegebracht kan worden, of waardoor onrechtmatig jegens Tele2 of derden wordt gehandeld of waardoor de gerechtvaardigde belangen van Tele2 geschaad kunnen worden.

**4.7.10.** Om te zorgen dat het Netwerk goed werkt, moet het zorgvuldig beheerd worden. Tele2 past daarom netwerkmanagementtechnieken toe, waaronder het filteren van het Netwerk op spam, virussen, 'malware' en 'botnets'. Meer informatie hierover is te vinden in de meest recente versie van het 'Privacy Statement' van Tele2 (zie [tele2.nl/privacy-policy](http://tele2.nl/privacy-policy)).

## 4.8. Onderhoud en storingen

**4.8.1.** Ten behoeve van onderhoud kan het Netwerk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik worden gesteld. Deze buitengebruikstelling 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.

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

**4.8.3.** Tele2 kan de technische eigenschappen van het Netwerk en/of de Dienst wijzigen, bijvoorbeeld in verband met de uitfasering van het 2G/3G netwerk.

**4.8.4.** 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.

## 4.9. Buitengebruikstelling en opzegging van de Dienst

**4.9.1.** Tele2 heeft het recht, onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, de Dienst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten en/of buiten gebruik te stellen:

- a. indien je niet voldoet aan jouw betalingsverplichting of aan jouw overige verplichting(en) uit de Dienstovereenkomst;
- b. indien door of namens jou een melding overeenkomstig artikel 4.3.4. wordt gedaan;
- c. naar aanleiding van een melding aan Tele2 over jouw (voorlopige) surseance van betaling, jouw faillissement, jouw schuldsaneringsregeling of het verliezen van jouw handelingsbekwaamheid;
- d. naar aanleiding van een bevel op wettelijke of gerechtelijke basis;
- e. indien je bij of na het aanmelden verkeerde of onvolledige informatie aan Tele2 hebt verstrekt;
- f. indien Tele2 een gerechtvaardigd vermoeden heeft dat je in strijd handelt met artikel 4.7.2, 4.7.6., 4.7.7 of 4.7.9.;
- g. indien je anderszins dusdanig de belangen van Tele2 schaadt dat van Tele2 redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat de Dienst aan jou wordt aangeboden; of
- h. indien (een wijziging in) toepasselijke wet- of regelgeving of besluiten van bevoegde instanties daartoe noodzakelijk zijn.

**4.9.2.** Tot indienststelling van de Dienst wordt weer overgegaan als je binnen een door Tele2 vastgestelde redelijke termijn alsnog jouw onder artikel 4.9.1. sub a van deze Voorwaarden genoemde verplichtingen bent nagekomen en de kosten voor buitengebruikstelling en indienststelling aan Tele2 hebt voldaan.

**4.9.3.** Tele2 heeft het recht, onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, de Dienstovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen:

- a. indien de Dienst op grond van artikel 4.9.1. buiten gebruik is gesteld en je niet binnen veertien (14) dagen na buitengebruikstelling alsnog jouw verplichtingen bent nagekomen;
- b. indien je gedurende een periode van twaalf (12) maanden jouw Beltegoed niet hebt opgewaardeerd;
- c. in geval van beëindiging, intrekking of wijziging van de vergunning(en) of toestemming(en), al dan niet van derden, op basis waarvan Tele2 haar Dienst en/of het Netwerk aanbiedt;
- d. indien een overeenkomst tussen Tele2 en een derde van wie Tele2 afhankelijk is voor het leveren van de Dienst om wat voor reden dan ook wordt beëindigd;
- e. indien technische of bedrijfseconomische redenen of (wijzigingen in) wet- en regelgeving daartoe noodzakelijk zijn;
- f. indien Tele2 een gerechtvaardigd vermoeden heeft dat je in strijd handelt met artikel 4.7.2, 4.7.6, 4.7.7 of 4.7.9;
- g. indien je enige verplichting uit de Dienstovereenkomst niet nakomt en de tekortkoming, nadat je schriftelijk bent aangemaand, niet binnen de daarbij aangegeven termijn is hersteld.

**4.9.4.** Indien je een Toestel in gebruik hebt en Tele2 de Dienstovereenkomst conform dit artikel 4.9. mag opzeggen, dan heeft Tele2 Finance, als het Toestel is gekocht met een Toestelkrediet, het recht om de Kredietovereenkomst eveneens op te zeggen in de gevallen genoemd onder artikel 4.9.3. onder a, f en g. Tele2 zal jou een slotnota sturen voor de resterende door jou verschuldigde bedragen met betrekking het Toestelkrediet en eventueel de Dienst.

**4.9.5.** In afwijking van artikel 4.9.3. sub a, geldt, in het geval dat je een Dienstovereenkomst in combinatie met een Kredietovereenkomst hebt afgenomen en je niet hebt voldaan aan jouw betalingsverplichtingen met betrekking tot de Dienst en ongeacht of je daarnaast al dan niet hebt voldaan aan je betalingsverplichtingen met betrekking tot het Toestelkrediet, dat de Dienstovereenkomst en de Kredietovereenkomst pas zullen worden opgezegd als je ten minste twee (2) maanden achterstallig bent.

## **4.10. Intellectuele Eigendomsrechten**

**4.10.1.** De Intellectuele Eigendomsrechten op alle Content, diensten en/of materialen die Tele2 (of derden, zoals aanbieders van Content) in het kader van de Dienst levert of ter beschikking stelt, blijven berusten bij Tele2 of bij de derde en mogen buiten het gebruik door jou van de Dienst slechts gebruikt worden met de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Tele2. Je mag Content slechts aanwenden voor persoonlijk, niet-commercieel gebruik. Content mag door jou niet bewerkt, gekopieerd, of op een andere manier verveelvoudigd of openbaar gemaakt worden, tenzij hiervoor toestemming is verleend door Tele2 of de derde. Je vrijwaart Tele2 voor iedere aansprakelijkheid voor inbreuk op Intellectuele Eigendomsrechten door jou.

**4.10.2.** Indien naar het oordeel van Tele2 aannemelijk is of komt vast te staan dat de door Tele2 onder de Dienstovereenkomst geleverde Content en/of diensten en/of materialen inbreuk maken op enig recht van een derde, is Tele2 gerechtigd naar eigen keuze zorg te dragen dat je gebruik kunt blijven maken van de geleverde Content en/of diensten en/of materialen of de levering van de betreffende Content en/of diensten en/of materialen te staken. Iedere verdergaande aansprakelijkheid van Tele2 of verplichting van Tele2 tot schadevergoeding is hiermee uitgesloten.

**4.10.3.** Je staat ervoor in dat, indien en voor zover door jou in het kader van de Dienstovereenkomst aan Tele2 materialen ter beschikking worden gesteld, je daartoe gerechtigd bent en dat deze materialen geen inbreuk maken op rechten van derden.

**4.10.4.** Je mag auteursrechtenaanduidingen, merken of andere indicaties van de rechthebbende op Intellectuele Eigendomsrechten niet verwijderen of wijzigen.

## **4.11. Aansprakelijkheid in verband met de Dienst**

**4.11.1.** De aansprakelijkheid van Tele2 jegens jou, uit welken 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).

**4.11.2.** Aansprakelijkheid van Tele2 voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder begrepen geleden verlies, inkomsterving, immateriële schade of gemiste besparingen, is altijd uitgesloten.

**4.11.3.** Tele2 is niet aansprakelijk voor tekortkomingen in de dienstverlening van derden, zoals andere aanbieders van openbare elektronische communicatienetwerken of -diensten en aanbieders van content, informatie- of data-diensten.

**4.11.4.** Indien je ten behoeve van de Dienst tijdelijk en/of gedeeltelijk diensten en/of apparatuur afneemt van een derde (zoals een andere aanbieder en/of een andere leverancier), dan is Tele2 niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor deze diensten en/of apparatuur.

**4.11.5.** Tele2 is niet aansprakelijk voor directe en/of indirecte gevolgen van inbraakpogingen, virussen, spam, 'malware', 'botnets' en ander onbehoorlijk gebruik. Tele2 garandeert niet dat je beschermd bent tegen spam, 'malware' en 'botnets' of virussen. Tele2 is tevens niet aansprakelijk voor enige vorm van schade aan of verlies van hard- of software en jouw gegevensbestanden.

**4.11.6.** Indien de Dienst niet beschikbaar is, is Tele2 niet aansprakelijk voor enige schade die je lijdt als gevolg van het niet beschikbaar zijn van de Dienst.

**4.11.7.** Het recht op schadevergoeding vervalt indien deze schade niet binnen twaalf (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.

**4.11.8.** Tele2 is nimmer aansprakelijk als naar aanleiding van een bevel op wettelijke of gerechtelijke basis gegevens van jou aan daartoe gerechtigde derden moeten worden verstrekt.

**4.11.9.** Je 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 jou of onbevoegde derden van de Dienst is gemaakt of voor zover deze aanspraak gegrond is op de inhoud van de door jou of onbevoegde derden via de Aansluiting verzonden, gekopieerde en/of gepubliceerde informatie en/of data.

**4.11.10.** Je vrijwaart Tele2 voor alle vorderingen van aansprakelijkheid, schade, kosten en onkosten, waaronder kosten in rechte, voortvloeiende uit enige schending van de Dienstovereenkomst en/of deze Voorwaarden.

## **4.12. Overmacht in verband met de Dienst**

**4.12.1.** 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.

**4.12.2.** 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 Dienstovereenkomst.

#### **4.13. Klachten en geschillen in verband met de Dienst**

**4.13.1.** 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.

**4.13.2.** Een geschil over de Dienst wordt door de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten 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.

**4.13.3.** Nadat de klacht bij Tele2 is ingediend aangaande de Dienst, moet het geschil uiterlijk twaalf maanden na het ontstaan van de klacht bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten aanhangig worden gemaakt.

**4.13.4.** Geschillen tussen jou en Tele2 over de totstandkoming of de uitvoering van de Dienstovereenkomst met betrekking tot de door Tele2 te leveren of geleverde Dienst, kunnen zowel door jou als door Tele2 worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten. Informatie over het aanhangig maken van geschillen kan worden gevonden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

**4.13.5.** Wanneer je een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten, is Tele2 aan deze keuze gebonden. Indien Tele2 een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten, 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.

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

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

**4.13.8.** Als de Dienstovereenkomst online is gesloten, kunnen eventuele geschillen ook worden aangemeld bij het Online Dispute Resolution platform.

**4.13.9** Je kan een klacht indienen over de toepassing van de Fair Use Policy door Tele2. Kijk hiervoor in artikel 9.6 van de Fair Use Policy.

## **5. AANVULLENDE VOORWAARDEN TOESTEL EN TOESTELKREDIET**

### **5.1. Toepasselijkheid**

**5.1.1.** De Aanvullende Voorwaarden Toestel en Toestelkrediet, zoals opgenomen in dit artikel 5, zijn van toepassing als je ervoor hebt gekozen om een Toestel te kopen, eventueel met een Toestelkrediet, en zijn dus van toepassing op de Koopovereenkomst en op de eventuele aan die Koopovereenkomst verbonden Kredietovereenkomst. Je hebt kennisgenomen van deze Aanvullende Voorwaarden Toestel en Toestelkrediet en accepteert de toepasselijkheid daarvan.

**5.1.2.** Indien een Toestel is gekocht via een Winkel dan gelden naast deze Voorwaarden de voorwaarden die de Winkel eventueel van toepassing verklaart op die Koopovereenkomst.

**5.1.3.** Op de verkoop en levering van een Toestel aan jou zijn tevens de algemene (garantie)voorwaarden van de fabrikant van het Toestel van toepassing.

### **5.2. Totstandkoming & herroeping van de Koopovereenkomst**

**5.2.1.** Je koopt een Toestel volgens de door de Toestelverkoper beschikbaar gestelde (bestel)procedure(s).

**5.2.2.** Als je de in de Koopovereenkomst opgenomen koopprijs niet in een keer aan de Toestelverkoper wilt betalen, kan je bij Tele2 Finance een aanvraag doen voor een Toestelkrediet. Je sluit dan een Koopovereenkomst met de Toestelverkoper en een Kredietovereenkomst met Tele2 Finance. Als je ervoor hebt gekozen een Kredietovereenkomst te sluiten dan gelden de bepalingen van artikel 5.4. in aanvulling op de bepalingen uit dit artikel 5.2. De Toestelverkoper adviseert jou niet over een Toestelkrediet.

**5.2.3.** Indien je het Toestel in termijnen betaalt, kunnen de Koopovereenkomst en de Dienstovereenkomst komen bij een aanvraag voor een Toestelkrediet pas tot stand komen als jouw Toestelkrediet wordt goedgekeurd conform de procedure als vermeld in artikel 5.4.

**5.2.4.** Als je het Toestel hebt gekocht door uitsluitend gebruik te maken van elektronische communicatiemiddelen (via een website, telefonisch, per e-mail of door middel van



een andere techniek voor communicatie op afstand), mag je de Koopovereenkomst en de Dienstovereenkomst en de eventuele Kredietovereenkomst binnen veertien (14) kalenderdagen na de dag je het Toestel hebt ontvangen zonder opgave van redenen ontbinden. Deze ontbinding kun je doorgeven aan de Klantenservice. Je kunt ook gebruik maken van het modelformulier voor ontbinding dat de Toestelverkoper jou verstrekt bij de orderbevestiging. Gedurende die ontbindingstermijn van veertien (14) kalenderdagen mag je het Toestel niet gebruiken. Wel is het je toegestaan het Toestel te gebruiken voor zover noodzakelijk om de aard, de kenmerken en de werking daarvan vast te stellen. Indien je binnen de termijn toch gebruik hebt gemaakt van het Toestel of als het Toestel beschadigd is en/of indien de verpakking van de Simkaart is verbroken, dan heeft de Toestelverkoper het recht om jou de kostprijs van het Toestel in rekening te brengen. De kosten voor het retourneren van het Toestel komen voor jouw rekening.

**5.2.5.** Ontbinding van de Koopovereenkomst op de hiervoor bedoelde wijze heeft automatisch ontbinding van de Dienstovereenkomst en de eventuele Kredietovereenkomst tot gevolg. Indien je binnen de ontbindingstermijn gebruik hebt gemaakt van de Dienst, dien je aan Tele2 de door haar gemaakte redelijke kosten voor het gebruik van de Dienst te vergoeden. Onder die kosten worden in elk geval begrepen de door Tele2 gemaakte kosten voor spraak, data en/of Content.

**5.2.6.** Indien je een Koopovereenkomst hebt gesloten, dan is de Toestelverkoper gerechtigd haar rechten en verplichtingen voortkomend uit de Koopovereenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde.

### **5.3. Levertijden, conformiteit en aansprakelijkheid**

**5.3.1.** Je hebt recht op een Toestel dat geschikt is voor normaal gebruik zonder dat het gebreken vertoont. Je dient het Toestel bij (af)levering te controleren op gebreken, op juiste aantallen en soort.

**5.3.2.** Direct waarneembare gebreken van het Toestel, dien je zo spoedig mogelijk:

- a. telefonisch aan Tele2 te melden, indien je het Toestel via de Website of de Klantenservice hebt gekocht; of
- b. in de Tele2 Winkel of de andere Winkel waar je het Toestel hebt gekocht te melden.

**5.3.3.** Indien het Toestel gebreken vertoont, heb je recht op kosteloze aflevering van het ontbrekende, herstel of vervanging, tenzij herstel of vervanging onmogelijk is of redelijkerwijs niet van de Toestelverkoper gevegd kan worden.

**5.3.4.** Tele2 spant zich in het via de Website of de Klantenservice bestelde Toestel zo spoedig mogelijk aan jou te leveren, maar verstrekt geen garantie omtrent levertijden. Eventueel op de Website en in acties of door de Klantenservice aangegeven levertijden zijn slechts indicatief. De levertermijn van een Toestel in de Tele2 Winkel is afhankelijk van de winkelvoorraad. De levertermijn van een met een andere Winkel gesloten Koopovereenkomst is afhankelijk van de door de Winkel gestelde leveringsvoorwaarden.

**5.3.5.** De Toestelverkoper is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van gebreken aan je Toestel die je van de Toestelverkoper hebt gekocht.

**5.3.6.** Indien je diensten, accessoires en/of apparatuur afneemt van een andere partij en deze in combinatie met je Toestel gebruikt, dan is Tele2, de Tele2 Winkel of een andere Winkel niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor die diensten, accessoires en/of apparatuur.

### **5.4. Totstandkoming & herroeping van de Kredietovereenkomst**

**5.4.1.** Als je een Kredietovereenkomst sluit, dan geldt dit artikel 5.4. in aanvulling op artikel 5.2 en 5.3 van deze Voorwaarden.

**5.4.2.** Tele2 Finance en/of Tele2 adviseert jou niet over een Toestelkrediet.

**5.4.3.** Voordat de Kredietovereenkomst tot stand kan komen, dient Tele2 Finance eerst jouw aanvraag voor een Toestelkrediet te accepteren. Daartoe voert Tele2 Finance een toets uit van jouw kredietwaardigheid. Naar aanleiding van die toets beoordeelt Tele2 Finance of het verstrekken van een Toestelkrediet aan jou verantwoord is en of zij jouw aanvraag accepteert. De Toestelverkoper en/of Tele2 kan Tele2 Finance assisteren bij de kredietwaardigheidstoets.

**5.4.4.** Tele2 Finance heeft de Telecomkredietcode onderschreven, waarin regels zijn opgenomen om een verantwoorde kredietverstrekking te waarborgen. Deze gedragscode is gepubliceerd op de Website.

**5.4.5.** Tele2 Finance heeft altijd het recht een aanvraag niet te accepteren, bijvoorbeeld indien er een redelijk vermoeden bestaat dat jij de Kredietovereenkomst niet naar behoren zult of kunt naleven; als een redelijk vermoeden worden in ieder geval omstandigheden aangemerkt die aanleiding geven om te twijfelen aan jouw kredietwaardigheid of slecht betalingsgedrag van jou jegens Tele2 Finance of jegens andere bij de Overeenkomst(en) betrokken partijen.

**5.4.6.** In het kader van de in artikel 5.4.3. van deze Voorwaarden bedoelde kredietwaardigheidstoets, kunnen jou vragen worden gesteld omtrent onder andere jouw inkomsten en uitgaven. Verder vraagt Tele2 Finance mogelijk informatie op bij een Registratiestelsel, bijvoorbeeld om te weten of jij al een lening voor een mobiele telefoon hebt (gehad). Op basis van alle bij Tele2 Finance bekende informatie wordt bepaald of jouw aanvraag voor een Toestelkrediet wordt goedgekeurd. Als jouw aanvraag niet wordt goedgekeurd, zal Tele2 Finance het betreffende Toestelkrediet niet verstrekken en jou daarover informeren. Je kunt dan bijvoorbeeld besluiten om het Toestel toch in een keer te betalen. Als jouw aanvraag voor een Toestelkrediet wordt goedgekeurd, kan je de Kredietovereenkomst sluiten.

**5.4.7.** Als er een Kredietovereenkomst is gesloten, meldt Tele2 Finance dit bij het Registratiestelsel.



**5.4.8.** De duur van de Kredietovereenkomst vangt aan op het moment dat je het Toestel in ontvangst neemt. Echter, indien je een bestaande Dienstovereenkomst hebt opgezegd gelijktijdig met het aangaan van een nieuwe Dienstovereenkomst als bedoeld in artikel 4.2.7. van deze Voorwaarden en je daarbij tevens een nieuwe Kredietovereenkomst bent aangegaan, geldt in afwijking van de voorgaande volzin dat de duur van de Kredietovereenkomst aanvangt op hetzelfde moment als de nieuwe Dienstovereenkomst.

**5.4.9.** Als je een Kredietovereenkomst hebt gesloten door uitsluitend gebruik te maken van elektronische communicatiemiddelen (via een website, telefonisch, per e-mail of door middel van een andere techniek voor communicatie op afstand), mag je de Kredietovereenkomst binnen veertien (14) kalenderdagen na de dag dat je het Toestel hebt ontvangen zonder opgave van redenen ontbinden. Deze ontbinding kun je doorgeven aan de Klantenservice. Je kunt ook gebruik maken van het modelformulier voor ontbinding dat de Toestelverkoper jou verstrekt bij de orderbevestiging.

**5.4.10.** Ontbinding van de Kredietovereenkomst op de hiervoor bedoelde wijze heeft automatisch ontbinding van de Dienstovereenkomst en de Koopovereenkomst tot gevolg. Daarom mag je het Toestel niet gebruiken gedurende de ontbindingstermijn van veertien (14) kalenderdagen. Wel is het je toegestaan het Toestel te gebruiken voor zover noodzakelijk om de aard, de kenmerken en de werking daarvan vast te stellen. Indien je binnen de termijn toch gebruik hebt gemaakt van het Toestel of als het Toestel beschadigd is en/of indien de verpakking van de Simkaart is verbroken, dan heeft de Toestelverkoper het recht om jou de kostprijs van het Toestel in rekening te brengen. De kosten voor het retourneren van het Toestel komen voor jouw rekening. Indien je binnen de ontbindingstermijn gebruik hebt gemaakt van de Dienst, dien je aan Tele2 de door haar gemaakte redelijke kosten voor het gebruik van de Dienst te vergoeden. Onder die kosten worden in elk geval begrepen de door Tele2 gemaakte kosten voor spraak, data en/of Content.

## **5.5. Betalingen en vervroegde opeisbaarheid in verband met het Toestelkrediet**

**5.5.1.** Wanneer je een Kredietovereenkomst hebt gesloten, betaalt Tele2 Finance de koopprijs van het Toestel ineens aan de Toestelverkoper. Je betaalt Tele2 Finance het Toestelkrediet in de overeengekomen maandelijkse termijnen, zoals bepaald in de Kredietovereenkomst. Je bent verplicht de maandelijkse termijnen te voldoen aan het einde van elke kalendermaand gedurende de duur van je Kredietovereenkomst.

**5.5.2.** Als jij een bedrag aan de Toestelverkoper betaalt voor het Toestel in verband met de Kredietovereenkomst, dan geldt dat niet als aflossing van jouw Toestelkrediet.

**5.5.3.** Bij aanvang van de Kredietovereenkomst kan je eenmalig een bijbetaling aan de Toestelverkoper doen. De bijbetaling maakt dus geen onderdeel uit van je Toestelkrediet.

**5.5.4.** Bij het sluiten van de Kredietovereenkomst geef je Tele2 een machtiging tot afschrijving via automatische (SEPA) incasso ten laste van jouw bankrekening. Tele2 int de betalingen ten behoeve van Tele2 Finance. Voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen is de administra-

tie van Tele2 Finance en/of Tele2 bindend, tenzij je aantoont dat deze gegevens niet juist zijn.

**5.5.5.** Indien de Dienst om wat voor reden niet beschikbaar is, bijvoorbeeld omdat Tele2 de Dienst heeft opgeschort, mag je niet stoppen met het betalen van de in de Kredietovereenkomst afgesproken termijnbedragen.

**5.5.6.** Je ontvangt je rekeningoverzicht en/of facturen langs elektronische weg op het door jou verstrekte e-mailadres of via jouw persoonlijke gedeelte op de Website.

**5.5.7.** Indien je niet (op tijd) hebt betaald, ben je in verzuim nadat Tele2 Finance, al dan niet met tussenkomst van Tele2, je in gebreke heeft gesteld en je desondanks nog niet (op tijd) hebt betaald. Tele2 Finance heeft het recht het door jou verschuldigde door een derde te laten incasseren. De redelijke kosten voor deze verkrijging van voldoening buiten rechte mogen bij jou in rekening worden gebracht nadat je, na het intreden van het verzuim, door Tele2 Finance, al dan niet met tussenkomst van Tele2, tevergeefs bent aangemaand tot betaling binnen een termijn van veertien (14) dagen.

**5.5.8.** Bij een achterstand van ten minste twee (2) maanden na vervaldatum van een termijnbedrag van jouw Toestelkrediet zal Tele2 Finance jouw achterstand melden bij het Registratiestelsel. Dit kan gevolgen hebben voor het afsluiten van toekomstige kredieten.

**5.5.9.** Beëindiging van de Dienstovereenkomst laat bestaande betalingsverplichtingen onder de Kredietovereenkomst onverlet. Beëindiging van de Kredietovereenkomst laat bestaande betalingsverplichtingen onder de Dienstovereenkomst onverlet.

**5.5.10.** In een aantal gevallen mag Tele2 Finance de Kredietovereenkomst onmiddellijk opzeggen en moet jij het gehele openstaande totale kredietbedrag in één keer aan Tele2 Finance terugbetalen. Dat is het geval als je:

- a. een verschuldigde termijn na minstens twee (2) maanden nog niet hebt betaald. Ook niet nadat Tele2 Finance je heeft gevraagd dat te doen en je in gebreke bent gesteld;
- b. naar het buitenland bent verhuisd of gaat verhuizen;
- c. failliet bent verklaard of de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen (WSNP) op jouw van toepassing is;
- d. bij het aangaan van de Kredietovereenkomst aan Tele2 Finance (bewust) onjuiste informatie is gegeven en Tele2 Finance die Kredietovereenkomst niet was aangegaan als je de juiste gegevens had verstrekt;
- e. Als Tele2 de Dienstovereenkomst opzegt in overeenstemming met artikel 4.9. van de Algemene Voorwaarden Mobiele Diensten;
- f. Als jij overlijdt en Tele2 Finance geen nabestaanden of erven kan vinden die jouw erfenis op zich willen nemen.
- g. Als jij niet geregistreerd kan worden door Tele2 Finance bij het Registratiestelsel.

Tele2 zal in de bovengenoemde gevallen namens Tele2 Finance een slotnota sturen voor de resterende door jou verschuldigde bedragen met betrekking tot het Toestelkrediet en, waar van toepassing, eventueel ook de Dienst.

**5.5.11.** Jouw eventuele vorderingen op Tele2 op grond van de Dienstovereenkomst en/of een Koopovereenkomst mag je niet verrekenen met hetgeen je verschuldigd bent aan Tele2 Finance op grond van de Kredietovereenkomst voor het Toestel.

**5.5.12.** Jouw eventuele vorderingen op Tele2 Finance op grond van de Kredietovereenkomst voor het Toestel mag je niet verrekenen met hetgeen je verschuldigd bent aan Tele2

op grond van de Dienstovereenkomst en/of een Koopovereenkomst.

**5.5.13.** Tele2 mag de Dienst opschorten als je niet voldoet aan jouw betalingsverplichtingen aan Tele2 Finance op grond van de Kredietovereenkomst.

**5.5.14.** In het geval dat je niet hebt voldaan aan jouw betalingsverplichtingen met betrekking tot de Dienst en ongeacht of je daarnaast al dan niet hebt voldaan aan je betalingsverplichtingen met betrekking tot het Toestelkrediet, geldt dat de Dienstovereenkomst en de Kredietovereenkomst pas zullen worden opgezegd als je minstens twee (2) maanden achterstallig bent ten aanzien van jouw betalingsverplichtingen.

**5.5.15.** De Dienstovereenkomst eindigt niet automatisch bij beëindiging van je Kredietovereenkomst, tenzij Tele2 anders besluit.

**5.5.16.** Indien je een betaling aan Tele2 doet dan geldt dat deze betaling wordt afgeboekt op je oudste openstaande factuur, ongeacht of de betreffende betaling aan Tele2 of aan Tele2 Finance verschuldigd is. Indien het een betaling betreft van betalingsverplichtingen die op hetzelfde moment zijn ontstaan, komt deze betaling altijd eerst ten gunste van het Toestelkrediet en vervolgens ten gunste van de kosten voor de Dienst.

## **5.6. Overdragen vorderingen en SIM-lock**

**5.6.1.** Tele2 is gerechtigd om al hetgeen zij ter zake het Toestel van jou te vorderen heeft geheel of gedeeltelijk aan een derde over te dragen. Tele2 Finance is gerechtigd om al hetgeen zij ter zake het Toestelkrediet van jou te vorderen heeft geheel of gedeeltelijk aan een derde over te dragen.

**5.6.2.** Indien je een Toestel hebt ontvangen waarop door of namens Tele2 een 'simlock' is geplaatst, dan is het niet toegestaan de 'simlock' te (laten) verwijderen of wijzigen zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Tele2. Tele2 kan aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden verbinden.

## **5.7. Beëindiging van de Kredietovereenkomst en vervroegde aflossing van het Toestelkrediet**

**5.7.1.** Wil jij jouw Toestelkrediet vóór het einde van de duur helemaal aflossen? Dat kan, neem dan contact op met de Klantenservice. Let op: Tele2 Finance kan de Kredietovereenkomst pas echt beëindigen als jij het Toestelkrediet helemaal hebt terugbetaald. Daar zijn geen verdere kosten aan verbonden.

**5.7.2.** Als je tijdens de minimumduur van de Dienstovereenkomst met een Abonnement (van bijvoorbeeld 24 maanden) naar een andere aanbieder van openbare elektronische communicatiediensten wil overstappen dan beëindig je de Dienstovereenkomst en de Kredietovereenkomst. Je dient dan de resterende verschuldigde bedragen met betrekking

tot het Toestelkrediet aan Tele2 Finance te betalen. Tele2 kan dan tevens de resterende door jou verschuldigde bedragen met betrekking tot de Dienst ineens aan jou factureren. Je lost het gehele openstaande totale kredietbedrag dan in één keer af. Tele2 zal jou een slotnota sturen.

**5.7.3.** Als je tijdens de duur van de Dienstovereenkomst met een Abonnement voor onbepaalde tijd de Dienstovereenkomst opzegt conform artikel 4.2.6 dan beëindig je de Dienstovereenkomst en de Kredietovereenkomst. Je dient dan de resterende verschuldigde bedragen met betrekking tot het Toestelkrediet aan Tele2 Finance te betalen. Je lost het gehele openstaande totale kredietbedrag dan in één keer af. Tele2 zal jou een slotnota sturen.

## **5.8. Privacy in verband met de Kredietovereenkomst**

In geval je een Kredietovereenkomst sluit, is Tele2 Finance verplicht om jouw (persoons)gegevens, jouw Kredietovereenkomst en eventuele betalingsachterstanden te registreren bij het Registratiestelsel.

## **5.9. Klachten en geschillen in verband met de Koopovereenkomst en de Kredietovereenkomst**

**5.9.1.** Als je een klacht hebt over de Koopovereenkomst of de Kredietovereenkomst dien je dit kenbaar te maken bij de Klantenservice.

**5.9.2.** Als jouw klacht betrekking heeft op de Kredietovereenkomst en niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan je jouw klacht binnen drie maanden voorleggen aan het Kifid door dit klachtenformulier (<http://www.kifid.nl/consumenten/klachtformulier-kifid>) op te sturen naar: Kifid, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

**5.9.3.** Je kunt je bij geschillen met Tele2 Finance ook wenden tot de bevoegde burgerlijke rechter in plaats van het Kifid.

**5.9.4.** Als de Koopovereenkomst en, indien van toepassing, de Kredietovereenkomst online zijn gesloten, kunnen eventuele geschillen ook worden aangemeld bij het Online Dispute Resolution platform.

## **5.10. Slotbepalingen in verband met de Kredietovereenkomst**

**5.10.1.** De wettelijke verplichte informatie verstuurt Tele2 Finance, al dan niet met tussenkomst van Tele2, aan degene die het Toestelkrediet bij haar heeft afgenomen.

**5.10.2.** Belangrijke wijzigingen in jouw persoonlijke, financiële situatie en andere belangrijke omstandigheden moet je direct aan Tele2 Finance doorgeven via de Klantenservice. Denk bijvoorbeeld aan administratieve wijzigingen, zoals een adreswijziging (woonadres en/of e-mailadres) of wijziging van jouw bankrekening.

# 6. BIJLAGE BIJ ALGEMENE VOORWAARDEN MOBIELE DIENSTEN: FAIR USE POLICY VAN TELE2 VOOR MOBIELE DIENSTEN

## 6.1. Algemeen

**6.1.1.** Tele2 hanteert een beleid voor behoorlijk gebruik ("Fair Use Policy") van mobiele diensten ("Dienst(en)") van Tele2. Met deze Fair Use Policy wordt beoogd om overbelasting van Tele2's netwerk, misbruik van Diensten en overlast voor andere gebruikers van de Diensten te voorkomen.

**6.1.2.** Deze Fair Use Policy is bedoeld om jou voor te lichten over wat je van onze dienstverlening mag verwachten, om tegen te gaan dat je wordt geconfronteerd met onverwachte kosten en om ervoor te zorgen dat je onbezorgd gebruik kunt maken van de mobiele diensten van Tele2.

**6.1.3.** De Diensten zijn bedoeld voor normaal eigen gebruik door jou. De Diensten zijn niet bedoeld voor bedrijfsmatig gebruik in het kader van beroep of bedrijf, of voor gebruik door derden.

**6.1.4.** Onze Diensten zijn bedoeld voor consumenten met een woon- of verblijfplaats in Nederland of een stabiele link met Nederland. Je hebt een stabiele link met Nederland wanneer je je gedurende langere tijd (voornamelijk) in Nederland bevindt, bijvoorbeeld omdat je meerdere dagen per week in Nederland werkt of studeert. Tele2 kan je vragen om deze stabiele link aan te tonen. Kijk op deze pagina van de Website om te zien hoe je dit kan doen: [www.tele2.nl/klantenservice/mobiel/bellen-en-of-smsen-in-het-buitenland/](http://www.tele2.nl/klantenservice/mobiel/bellen-en-of-smsen-in-het-buitenland/).

**6.1.5.** Deze Fair Use Policy kan altijd door Tele2 worden aangepast. Raadpleeg daarom regelmatig de website van Tele2 voor de meest actuele versie van deze Fair Use Policy.

**6.1.6.** Heb je nog een SmartMix-, NonStop-of Per Seconde abonnement, kijk dan op onze website voor eerdere versies van de Fair Use Policy.

## 6.2. Onbeperkt bellen en sms bundels

**6.2.1.** Voor zover je bij Tele2 een mobiel abonnement met een onbeperkt bellen en sms'en bundel hebt afgesloten, bel en sms je onbeperkt naar vaste en mobiele telefoonnummers in Nederland. Vanaf 8 juni 2017 valt bellen en sms'en binnen de Europees Economische Area (EEA) binnen de onbeperkt bellen bundel. Kijk voor de voorwaarden in artikel 6.7 van deze Fair Use Policy. Voor deze abonnementen geldt verder dat voor bellen naar een 090x-nummer of een ander betaald nationaal servicenummer het informatietarief voor de service aan jou in rekening wordt gebracht en dat het verkeerstarief (beltarief of gebruikelijke belkosten) binnen de onbeperkte bel- en sms-bundel valt.

**6.2.2.** Voor alle onbeperkt bellen en sms'en-bundels geldt dat je bel- en sms-gedrag binnen de grenzen van deze Fair Use Policy dient te blijven.

## 6.3. Geblokkeerde bestemmingen

**6.3.1.** Om misbruik en onverwacht hoge kosten te voorkomen kan Tele2 op jouw verzoek het bellen naar nationale 090x-nummers en het gebruik van premium sms nummers blokkeren. Dit kun je aangeven via de MijnTele2 omgeving of via onze klantenservice. De eerste paar maanden van een nieuw afgesloten abonnement houden we ons het recht voor om deze bestemmingen te blokkeren om misbruik te voorkomen.

## 6.4. Mobiel Internet

**6.4.1.** Wanneer je het einde van jouw databundel hebt bereikt, wordt de internetverbinding tijdelijk verbroken. Door het aanschaffen van extra datategoed, of de ingang van een nieuwe factuurperiode waardoor je de beschikking krijgt over een nieuwe databundel, wordt de tijdelijke blokkade weer opgeheven. Deze maatregelen hebben tot doel te voorkomen dat je met onverwachte kosten wordt geconfronteerd.

**6.4.2.** Bij een onbeperkte databundel heb je elke dag een maximale databundel zoals vermeld op [www.tele2.nl/unlimited-info/](http://www.tele2.nl/unlimited-info/). Dit doen wij om fraude te voorkomen. Als je dagelijkse bundel op is, kun je deze daarna steeds opwaarderen in MijnTele2. Hierdoor krijg je een nieuwe hoeveelheid data die beschikbaar is op de dag van opwaardering. De omvang van die bundel staat op [www.tele2.nl/unlimited-info/](http://www.tele2.nl/unlimited-info/).

**6.4.3.** Kijk voor alle tarieven op [tele2.nl](http://tele2.nl).

## 6.5. Informatie over verbruik

**6.5.1** Voor inzage in het verbruik van jouw databundel kun je de Tele2 verbruikers-app installeren op je mobiele telefoon/computer-tablet of bellen/chatten met onze klantenservice. Als je meer data lijkt te gaan verbruiken dan in je abonnementsvorm is opgenomen (zie de abonnementspecificaties en databundels op [tele2.nl](http://tele2.nl)), dan zal Tele2 je daarover informeren door middel van een sms-bericht. Wanneer je op 80% of 100% van je databundel zit, verstuurt Tele2 je dit sms-bericht. 80% is alleen een waarschuwing. Bij 100% wordt de dataverbinding verbroken. In het sms-bericht kan een aanbod worden gedaan voor extra databundels.

**6.5.2.** Een databundel kan alleen afgesloten worden in combinatie met een abonnement voor mobiele telefonie.

**6.5.3.** In MijnTele2 kun je bijhouden hoeveel je al gebruikt hebt van je belbundel.

## 6.6. Afwijkend gebruik en misbruik

**6.6.1.** Je mag de Dienst van Tele2 niet misbruiken of afwijkend gebruiken. Hieronder verstaat Tele2 in ieder geval:

- Gebruik waar de dienst niet voor bedoeld is, zoals gebruik door derden of bedrijfsmatig gebruik.
- Gebruik van de Dienst dat als gevolg heeft dat het Netwerk of de systemen van Tele2 of derden hinder ondervinden.
- (Een vermoeden van) omzeiling van de voorwaarden zoals weergegeven in deze Fair Use Policy, dan wel enig ander gebruik op een manier waarvoor de Diensten van Tele2 niet bedoeld zijn, waaronder maar niet uitsluitend het buitensporig veel bellen/sms-en naar premium telefoonnummers of dataverbruik in strijd met deze Fair Use Policy.
- Gebruik dat samenhangt met georganiseerde (weder) verkoop van een Simkaart aan een persoon zonder woon- of verblijfplaats in Nederland en/of zonder stabiele link met Nederland.
- Het versturen van spam of bulk-sms (het excessief versturen van sms vanuit één nummer naar één of meerdere ontvangende nummer(s)) en/of het aanbieden van de sms-mogelijkheid aan derde(n).

**6.6.2.** In één van de volgende gevallen is er sprake van een aanwijzing van misbruik of afwijkend gebruik van Roaming binnen de EER:

- Gebruik van een simkaart alleen voor Roaming, die gedurende een lange tijd inactief blijft
- Koop en gebruik van verschillende simkaarten voor Roaming.
- Gebruik dat voortkomt uit het niet hebben van een woon- of verblijfplaats in Nederland en/of het niet hebben van een stabiele link met Nederland. Hier is in ieder geval sprake van, wanneer je gedurende een periode van minimaal 4 maanden in die vier maanden meer volume gebruikt en langer van onze diensten gebruik maakt dan dat je van die dienst gebruik maakt vanuit Nederland.

## 6.7. Bellen en sms'en in het buitenland

**6.7.1.** Bij bellen en sms'en in het buitenland gelden de tarieven zoals vermeld op [tele2.nl](http://tele2.nl). Zodra je een ander land in gaat, ontvang je automatisch en kosteloos via een sms prijsinformatie over de Roaming tarieven (inclusief BTW) van het betreffende land.

**6.7.2.** Per 8 juni 2017 betaal je voor bellen of sms'en binnen de Europese Economische Ruimte (EER) geen extra Roaming kosten meer indien je nog bel- en sms-bundel (of tegoed) hebt. Kijk hieronder voor meer informatie en voor een overzicht van de deelnemende landen op onze Website. Indien je je bundel (of tegoed) hebt verbruikt, gelden de actuele buiten de bundel tarieven zoals vermeld op [tele2.nl](http://tele2.nl).

**6.7.3.** Als je een onbeperkt bellen en sms'en bundel hebt, valt bellen en sms'en binnen de Europese Economische Ruimte (EER) wel binnen de onbeperkt bellen en sms'en bundel. Bellen of sms'en vanaf Nederland of de EER naar een land buiten de EER valt niet binnen de onbeperkte bel- en sms-bundel en wordt aan jou in rekening gebracht op basis van de geldende internationale tarieven van Tele2.

## 6.8. Datagebruik en datalimieten in het buitenland

**6.8.1.** Zodra je een datasessie in het buitenland opstart, krijg je een sms dat je data gaat gebruiken. Ook word je geïnformeerd d.m.v. een sms over de dan geldende kosten van datagebruik en de eventuele beschikbare databundels.

**6.8.2.** Om je te beschermen tegen onverwacht hoge datakosten ('bill-shock') geldt standaard een datalimiet. Deze standaard datalimiet is gesteld op € 60,50 inclusief BTW per maand en geldt voor mobiel internet- en e-mailgebruik op jouw mobiele telefoon in het buitenland. Je hoeft de bovengenoemde standaard datalimiet niet zelf te activeren, want Tele2 heeft daarvoor een geautomatiseerd proces. Zodra je op 80% van jouw datalimiet zit, ontvang je een sms-bericht met de vraag of je de gestelde limiet wilt overschrijden. Heb je het datalimiet bereikt en heb je niet gereageerd, dan zal jouw mobiele internet- en mailgebruik in het buitenland automatisch stoppen. Het gebruik van deze automatische datalimiet en de ontvangen sms-berichten zijn gratis.

**6.8.3.** Datagebruik in de EER valt na 8 juni 2017 binnen je databundel. Is je databundel op, dan krijg je een sms-bericht met het aanbod om een extra internetbundel te kopen. Voor de onbeperkte databundel en een aantal specifieke databundels zoals vermeld op [www.tele2.nl/mobiel/bellen-in-het-buitenland/](http://www.tele2.nl/mobiel/bellen-in-het-buitenland/) geldt binnen de EU een Roaming FUP. Dit is de Roaming datalimiet, die is vermeld in je contract. Een Roaming FUP houdt in dat je in de EER een kleinere databundel hebt dan in Nederland. Wanneer deze Roaming FUP is bereikt terwijl je databundel nog niet is verbruikt, ontvang je een sms-bericht met de vraag of je wilt blijven internetten tegen de extra Roaming kosten zoals vermeld op [www.tele2.nl/mobiel/bellen-in-het-buitenland/](http://www.tele2.nl/mobiel/bellen-in-het-buitenland/) of in het sms-bericht dat je van ons ontvangt.

**6.8.4.** Datalimieten voor het buitenland kunnen jaarlijks door ons worden aangepast aan de hand van de geldende abonnementstarieven en gereguleerde (wholesale) tarieven.

## 6.9. Maatregelen

**6.9.1.** Tele2 behoudt zich het recht voor om jouw (data) verkeer te meten om te kunnen vaststellen of je je houdt aan deze Fair Use Policy.

**6.9.2.** Tele2 kan maatregelen nemen ter beperking of voorkoming van (mogelijk) afwijkend gebruik of misbruik. Een voorbeeld hiervan is de maatregel dat een oproep die langer dan 120 minuten duurt automatisch zal worden afgebroken door Tele2. Je dient dan opnieuw te bellen om het gesprek voort te zetten. Het is verder nooit mogelijk om meer dan twee gesprekken tegelijk te voeren. Indien Tele2 als maatregel neemt om de Dienst tijdelijk buiten werking te stellen, dan kan zij tussentijdse of onmiddellijke betaling van je vragen en/of aanvullende voorwaarden stellen voordat de Dienst weer in werking wordt gesteld.

**6.9.3.** Als sprake is van bel- of sms- of internet gedrag dat naar objectieve omstandigheden moet worden aangemerkt als afwijkend gebruik of misbruik, kan Tele2:

- je verzoeken om genoegzaam aan te tonen, dat er geen sprake is van afwijkend gebruik of misbruik; en/of
- de Dienst(en) (gedeeltelijk) buiten gebruik stellen; en/of
- de snelheid of kwaliteit van de Dienst tijdelijk beperken; en/of



- d. je abonnement te wijzigen naar de hoogst mogelijke bel/sms- en/of internetabonnement met een limiet; en/of
- e. voor Roaming verkeer de reguliere tarieven en/of het maximale gereguleerde tarief in rekening brengen; en/of
- f. de overeenkomst met jou beëindigen.

Je wordt na (gedeeltelijke) buitengebruikstelling van de Dienst of voorafgaand aan beëindiging van de overeenkomst met jou geïnformeerd.

**6.9.4.** In aanvulling op het voorgaande, kan Tele2 het bellen vanuit het buitenland of vanuit Nederland naar internationale (service)nummers of andere (internationale) bestemmingen blokkeren indien wij misbruik vermoeden. Tele2 mag ook overgaan tot blokkeren van deze internationale nummers en nationale 090x nummers tijdens de eerste 2 maanden van jouw abonnement. Mocht je constateren dat je niet of niet langer kunt bellen naar internationale nummers,

090x-nummers of internationale servicenummers, dan kun je contact opnemen met onze klantenservice.

**6.9.5.** Tele2 is niet aansprakelijk voor eventuele schade die uit een door haar genomen maatregel voortvloeit. Uiteraard blijf je de gemaakte bel-, sms- en data kosten verschuldigd. Tele2 behoudt zich het recht voor om haar schade op jou te verhalen.

**6.9.6.** Je kan een klacht indienen tegen het bericht van Tele2 dat er sprake is van afwijkend gebruik of misbruik bij Roaming. Je kan hierbij bewijs aanleveren dat aantoont dat je Roaming alleen gebruikt voor reizen. Je kan een volledige en duidelijk omschreven klacht melden bij de Klantenservice. Je dient Tele2 een redelijke termijn te geven om de klacht te onderzoeken. Tele2 zal hier passend en tijdig op reageren.