

# **ALGEMENE VOOR- WAARDEN**

**Tele2 Multimedia Diensten  
vanaf 24 augustus 2018**

**TELE2**

# INHOUD

1. Definities 3
2. Algemene bepalingen 3
3. Het aanbod 4
4. Totstandkoming van de Overeenkomst 4
5. Wijziging van voorwaarden en tarieven 5
6. Duur en beëindiging 6
7. Installatie 6
8. Registratie 7
9. Gebruik en beschikbaarheid van de Dienst 7
10. Verhuizing 8
11. Telefoonnummer 8
12. Onderhoud en storingen 9
13. Garanties 9
14. Producten 10
15. Jouw verplichtingen 10
16. Tarieven en betalingen 10
17. Aansprakelijkheid van Tele2 11
18. Jouw aansprakelijkheid 12
19. Privacybescherming en verwerking (persoons)gegevens 12
20. Intellectuele Eigendomsrechten 13
21. Buitengebruikstelling en opzegging 13
22. Overmacht 14
23. Klachten en geschillen 14

# 1. DEFINITIES

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

- a. Aansluiting: netwerkaansluitpunt op het vaste openbare elektronische communicatienetwerk dat met daarvoor geschikte randapparatuur de mogelijkheid biedt om gebruik te maken van de Dienst.
- b. Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden van Tele2 die van toepassing zijn op de Overeenkomst.
- c. Breedband Verbinding: verbinding via een bepaalde techniek (zoals ADSL, xDSL of glasvezel) die breedband internet mogelijk maakt en die voldoet aan de eisen zoals bekendgemaakt op de Website en opgenomen in het welkomstpakket en het Installatiepakket.
- d. Consument: een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- e. Content: de via de Dienst door Tele2, al dan niet tegen aanvullende betaling, aangeboden audio(visuele) informatie, zoals doch niet uitsluitend televisie, radio, (video) film en/of muziek.
- f. Dienst: een door Tele2 geleverde dienst, welke in ieder geval bestaat uit een Breedband Verbinding, al dan niet in combinatie met digitale telefonie, radio en/of televisie (Content) via deze Breedband Verbinding, kabelverbinding of ander transmissiesysteem.
- g. E-mailaccount: een additionele Dienst, al dan niet tegen betaling, met een op jouw naam gesteld uniek adres, waarmee elektronisch berichten uitgewisseld kunnen worden.
- h. Externe Leveranciers: derden die hun producten en diensten aanbieden via de Website.
- i. Gedragsregels: de gedragsregels die vermeld staan op de Website en die bepalen hoe jij met de Dienst om dient te gaan. De Gedragsregels zijn ook als bijlage bij deze Algemene Voorwaarden opgenomen.
- j. Geadverteerde Download- en Uploadsnelheid: Dit is de Maximale Download- en Uploadsnelheid.
- k. Geschillencommissie: de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Deze onafhankelijke geschillencommissie is ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken.
- l. Installatiepakket: het/de door Tele2 aan jou ten behoeve van de Dienst geleverde product(en) en programmatuur, waaronder in ieder geval begrepen het modem (en/of router) en, afhankelijk van de tussen jou en Tele2 overeengekomen optie, een set-top box, splitter, kabels en andere hard- en/of software.
- m. Installatie: het installeren van het Installatiepakket op de bij jou aanwezige randapparatuur door een door Tele2 ingeschakelde derde.
- n. Intellectuele Eigendomsrechten: octrooi-, auteurs-, databank-, model- en merkrechten en naburige rechten, domeinnaamregistraties, domeinnamen, handelsgeheimen en knowhow, en alle soortgelijke rechten (waar ter wereld ook beschermd, al dan niet geregistreerd en inclusief aanvragen voor registratie).
- o. 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.
- p. Maximale Download- en Uploadsnelheid: De Maximale Download- en Uploadsnelheid is de snelheid die we met je overeenkomen in je Overeenkomst.
- q. Minimale Download- en Uploadsnelheid: De Minimale Download- en Uploadsnelheid is de snelheid die een internettoegangsdienst te allen tijde moet kunnen behalen.
- r. Normaliter Beschikbare download- en uploadsnelheid: De Normaliter Beschikbare Download- en Uploadsnelheid is de snelheid die je normaal moet kunnen behalen.
- s. 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.
- t. Definitie ODR van Overeenkomst: de overeenkomst tussen jou en Tele2 voor de levering van een Dienst
- u. Software: de in het kader van de Overeenkomst door Tele2 geleverde software en de eventueel daarbij behorende documentatie.
- v. 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.
- w. Verkeersgegevens: gegevens die worden verwerkt voor het overbrengen van communicatie over een elektronisch communicatienetwerk of voor de facturering ervan.
- x. Website: de door Tele2 via <http://www.tele2.nl> aan te wijzen website voor de Dienst.

# 2. ALGEMENE BEPALINGEN

## 2.1

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst die jij met Tele2 sluit. Je hebt kennisgenomen van deze Algemene Voorwaarden en accepteert de toepasselijkheid ervan op de Overeenkomst. Toepasselijkheid van jouw eventuele inkoop- en andere voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

## 2.2

Eén of meer bedingen in deze Algemene Voorwaarden en/of in de Overeenkomst, bijvoorbeeld één of meer tarieven in de Prijslijst, mogen door Tele2 altijd worden gewijzigd.

Deze wijziging geldt ook ten aanzien van bestaande Overeenkomst(en).

## 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

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

### 2.7

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

### 2.8

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.

### 2.9

Indien enige bepaling(en) van deze Algemene Voorwaarden nietig is/zijn of vernietigd wordt/worden, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zal Tele2 met inachtneming van artikel 2.2 (een) nieuwe bepaling(en) ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling(en) aanbieden, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.

## 3. HET AANBOD

### 3.1

Tele2 brengt het aanbod schriftelijk, elektronisch of mondeling uit.

### 2.10

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.

### 2.11

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. Indien dat wettelijk vereist is, zal Tele2 je daarover informeren.

### 2.12

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

### 2.13

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 Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Je mag de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst niet overdragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van Tele2. Aan de toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.

### 2.14

Tele2 heeft de Gedragscode Transparantie Internetsnelheden onderschreven. Deze gedragscode is openbaar en is via internet opvraagbaar.

### 3.2

Het aanbod is vrijblijvend en bevat een voor jou voldoende gespecificeerde omschrijving van de Dienst, de eenmalige en periodieke tarieven en van de voorwaarden waaronder deze wordt verricht.

## 4. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

### 4.1

Je kunt slechts een Overeenkomst met Tele2 sluiten en de Dienst afnemen indien je beschikt over een functionerende Aansluiting die voldoet aan de eisen van Tele2.

### 4.2

Je vraagt een Dienst aan volgens de door Tele2 aangegeven bestelprocedure.

### 4.3

De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door jou en door acceptatie daarvan door Tele2. Tele2 is gerechtigd redelijke voorwaarden te stellen voor de technische aspecten met betrekking tot de totstandkoming van de Overeenkomst.

### 4.4

Tele2 stuurt jou een schriftelijke of elektronische bevestiging van de acceptatie.

### 4.5

Ieder aanbod van Tele2 wordt gedaan onder voorbehoud van beschikbaarheid. Tele2 behoudt zich het recht voor een bestelling niet uit te voeren; je wordt hierover geïnformeerd. Er kunnen diverse redenen zijn waarom Tele2 de Dienst niet kan leveren, bijvoorbeeld omdat de Dienst op jouw postcode niet mogelijk is of door andere (technische) redenen. Tele2 heeft daarnaast altijd het recht een aanvraag niet te accepteren indien er een redelijk en gegrond vermoeden bestaat dat je de Overeenkomst niet naar behoren zult of kunt naleven. Als een redelijk vermoeden worden in ieder geval omstandigheden aangemerkt die aanleiding geven om te twifelen aan jouw kredietwaardigheid of slecht betalingsgedrag jegens Tele2 of derden. Tele2 heeft te allen tijde het recht een credit check uit te voeren om jouw kredietwaardigheid na te gaan.

### 4.6

Indien je een Consument bent en je de Overeenkomst voor een Dienst 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 (14) 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 een Installatiepakket en/of Producten van Tele2 ontvangen, dan moet je deze zo snel mogelijk en uiterlijk binnen veertien (14) dagen na het doorgeven van deze ontbinding retourneren. De kosten voor het retourneren van het Installatiepakket en/of de Producten komen voor jouw rekening.

### 4.7

Indien Tele2 met jouw toestemming binnen veertien (14) kalenderdagen de Dienst gaat leveren en/of je binnen deze periode van veertien (14) 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 kosten voor telefonie en/of Content.

### 4.8

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

### 4.9

Het overstappen van een bestaande aanbieder via welke je een breedbanddienst of kabelinternetdienst afneemt naar Tele2 brengt niet met zich mee dat de overeenkomst met deze bestaande aanbieder automatisch eindigt. Jij bent verantwoordelijk voor het correct opzeggen van de overeenkomst met deze bestaande aanbieder en het betalen van eventueel daaraan verbonden vergoedingen.

### 4.10

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

## 5. WIJZIGING VAN VOORWAARDEN EN TARIEVEN

### 5.1

Tele2 is gerechtigd om haar tarieven jaarlijks op 1 juli te wijzigen volgens de CBS Consumentenprijsindex over het voorgaande kalenderjaar. Artikel 2.4 is op deze vorm van tariefwijziging niet van toepassing. Tele2 voert geen inflatiecorrectie door als er drie maanden of minder van je Overeenkomst verstreken zijn.

### 5.2

Technische wijzigingen die door jouzelf en op eigen initiatief zijn aangebracht kunnen leiden tot het in rekening brengen

van redelijke kosten of kunnen, indien de Dienst hierdoor niet meer kan worden geleverd, aanleiding geven tot beëindiging van de Overeenkomst door Tele2.

### 5.3

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

## 6. DUUR EN BEËINDIGING

### 6.1

De Overeenkomst wordt aangegaan voor de minimumduur van één (1) jaar, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, en wordt na verloop van deze periode stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij de Overeenkomst is opgezegd tegen het einde van de minimumduur, met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.

### 6.2

Nadat deze Overeenkomst stilzwijgend is verlengd voor onbepaalde tijd kan deze op elk moment worden beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.

### 6.3

Indien je een opzegging wil doen dien je jouw opzeggingsbrief te richten aan de Klantenservice, onder vermelding van:

Opzegging Overeenkomst. Indien de Overeenkomst telefonisch of online is aangegaan, kan de Overeenkomst op dezelfde manier (dus telefonisch of via de Website) worden opgezegd. Tele2 stelt je schriftelijk of elektronisch op de hoogte van de ontvangst van de opzegging en de datum waarop de Dienst wordt beëindigd. Indien Tele2 een opzegging wil doen zal Tele2 je per e-mail en/of per brief een opzegging sturen.

### 6.4

Ongeacht het bepaalde in deze Overeenkomst zullen in ieder geval de verplichtingen uit artikel 13 (Garanties), artikel 16 (Tarieven & betalingen), artikel 17 en 18 (Aansprakelijkheid), artikel 19 (Privacy), artikel 20 (Intellectuele Eigendomsrechten) en artikel 22 (Overmacht) na het einde van deze Overeenkomst van kracht blijven.

## 7. INSTALLATIE

### 7.1

Je ontvangt na het tot stand komen van de Overeenkomst het Installatiepakket. Na de installatie kun je toegang krijgen tot de door jou afgenomen Dienst.

### 7.2

Je dient zelf, tenzij anders overeengekomen, door middel van het Installatiepakket de Dienst te installeren. De installatievoorwaarden zijn van toepassing op de installatie door jou. Je kunt van de Klantenservice ondersteuning bij de installatie krijgen. Deze ondersteuning door de Klantenservice geldt niet voor producten (zoals een modem) die niet door Tele2 geleverd zijn en tevens niet voor producten die door jou zelf zijn gemodificeerd.

### 7.3

Om tevens toegang te krijgen tot overige additionele Diensten van Tele2 (zoals het E-mailaccount) dien je je via de Website te registreren. De Website biedt inzicht in de Persoonlijke Instellingen.

### 7.4

Het aan jou ter beschikking gestelde Installatiepakket is en blijft eigendom van Tele2, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Het Installatiepakket wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan jou in bruikleen gegeven. Jij bent verantwoordelijk voor verlies, diefstal, verduistering, verdwijning of beschadiging (waaronder blikseminslag) van (onderdelen van) het Installatiepakket. Indien deswege vervanging van (onderdelen van) het Installatiepakket noodzakelijk is, zal Tele2 de kosten daarvoor bij jou in rekening brengen.

### 7.5

In geval van beëindiging van de Overeenkomst dien je het Installatiepakket te retourneren aan Tele2 op een door haar voorgeschreven wijze. Indien je het Installatiepakket niet binnen de gestelde termijn aan Tele2 retourneert is Tele2 gerechtigd de waarde van het Installatiepakket op jou te verhalen.

### 7.6

Je mag het Installatiepakket niet zonder toestemming van Tele2 aan derden ter beschikking stellen, bijvoorbeeld ter reparatie. Eventuele schade als gevolg van onbevoegd uitgevoerde werkzaamheden komt voor jouw rekening.

### 7.7

Je kunt in afwijking van artikel 7.2 van de Algemene Voorwaarden kiezen voor installatie in plaats van het zelf installeren van het Installatiepakket. De installatie geschiedt alleen door inschakeling van door Tele2 ingeschakelde installatiebedrijven. De installatie geschiedt op een nader met de installateur overeen te komen tijdstip en de algemene voorwaarden van het betreffende installatiebedrijf zijn onverkort van toepassing op de door dit bedrijf bij jou uit te voeren werkzaamheden. Tele2 accepteert geen verantwoordelijkheid ten aanzien van deze werkzaamheden.

### 7.8

Tussen het tijdstip van het beschikbaar komen van de Dienst en de uit te voeren installatie kan enige tijd zitten.

### 7.9

Je dient de door Tele2 ingeschakelde derde(n) te allen tijde alle noodzakelijke medewerking te verlenen, waaronder onder meer wordt verstaan het verlenen van toegang tot je locatie, het uit laten voeren van de noodzakelijke werkzaamheden, het ter beschikking stellen van elektriciteit en het ondertekenen van de opleverbon. Je dient er zorg voor te dragen dat de randapparatuur voldoet aan de eisen zoals die op de Website bekend worden gemaakt. Indien de door Tele2 noodzakelijk geachte medewerking niet wordt verleend en/of jouw randapparatuur niet aan de eisen voldoet, dan wordt de installatie voltooid geacht te zijn en kunnen de kosten voor de installatie op jou verhaald worden. Tevens kunnen bij een (eventuele) nieuwe installatie aanvullende kosten in rekening worden gebracht. De installatie wordt in ieder geval als voltooid beschouwd indien je gebruikmaakt van (een deel van) de Dienst.



## 7.10

Indien de door Tele2 ingeschakelde derde aanpassingen aan jouw randapparatuur dient te verrichten en/of de standaard

inbegrepen bekabeling, zoals op de Website bekendgemaakt, niet voldoende blijkt te zijn, zal Tele2 je daarvoor een vergoeding in rekening brengen.

# 8. REGISTRATIE

## 8.1

Tele2 stelt bij de registratie aan jou (een) (unieke) toegangscode(s) ter beschikking. Je dient de (unieke) toegangscode(s) geheim te houden en dient alle documentatie waarop deze code(s) vermeld staat/staan op zodanige wijze te bewaren dat onbevoegden zich daartoe geen toegang kunnen verschaffen. Indien een onbevoegde toegang heeft verkregen tot deze code(s), dan dien je onmiddellijk de Klantenservice te verzoeken deze code(s) te verwijderen, onder vermelding van deze code(s). Jij bent verantwoordelijk voor alle handelingen die verricht worden door middel van gebruik van deze code(s) tot het moment

dat Tele2 direct na jouw melding de toegang tot de Dienst door middel van deze code(s) heeft kunnen blokkeren.

## 8.2

Indien je merkt of het vermoeden hebt dat derden zich op oneigenlijke wijze toegang hebben verschafte tot de Dienst, bijvoorbeeld door het gebruik van je (unieke) toegangscode(s) of andere gegevens, dien je dit onder vermelding van deze code(s) onmiddellijk aan de Klantenservice te melden. Tele2 is niet aansprakelijk voor eventuele schade die een dergelijk oneigenlijk gebruik van de Dienst ten gevolge heeft.

# 9. GEBRUIK EN BESCHIKBAARHEID VAN DE DIENST

## 9.1

Tele2 kan beperkingen stellen aan het tot stand brengen van de Breedband Verbinding en het gebruik van de Dienst.

## 9.2

Indien je niet (meer) beschikt over een functionerende Aansluiting kan Tele2 de Dienst buiten gebruik stellen. Indien jouw Aansluiting niet (meer) functioneert en/of ook niet meer gaat functioneren, om welke reden dan ook, dien je de Klantenservice hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.

## 9.3

Je dient te beschikken over en bent alleen gerechtigd om, ten behoeve van telefonie over de Breedband Verbinding, gebruik te maken van wettelijk goedgekeurde randapparatuur die naar de mening van Tele2 geschikt is voor het gebruik op haar infrastructuur. Indien storingen in de telefonie over de Breedband Verbinding te wijten zijn aan jouw randapparatuur, ben je gehouden de apparatuur te repareren en/of te vervangen. Jij bent verantwoordelijk voor het gebruik, de installatie, het onderhoud en reparaties aan de randapparatuur.

## 9.4

Jij draagt de verantwoordelijkheid voor al het gebruik van telefonie over de Breedband Verbinding zowel voor het eigen gebruik als dat van derden en deze kosten zullen bij jou in rekening worden gebracht.

## 9.5

Telefonie over de Breedband Verbinding van Tele2 ondersteunt geen fax, alarminstallaties, meervoudige telefooncentrales en ISDN-apparatuur. Tele2 levert geen mogelijkheid om carrier-preselectie of internet via een inbelverbinding (dial-up) te gebruiken via de Breedband Verbinding.

## 9.6

Op de Website kunnen externe leveranciers diensten en producten aanbieden. Bij het afnemen van deze diensten en

producten sluit je een overeenkomst met deze externe leveranciers. Op deze overeenkomsten zijn de voorwaarden van de externe leveranciers van toepassing en niet deze Algemene Voorwaarden. Tele2 is niet aansprakelijk voor schade van welke aard of uit welken hoofde ook, veroorzaakt door diensten of producten van externe leveranciers.

## 9.7

Als je het E-mailaccount als additionele Dienst hebt afgenomen en gebruikt blijft het E-mailaccount eigendom van Tele2. Tele2 garandeert niet dat een door jou verzonden e-mailbericht de geadresseerde bereikt, noch dat een aan jou gestuurd e-mailbericht je bereikt. Je draagt ervoor zorg dat het E-mailaccount en de daarmee verzonden berichten, geen namen, begrippen of tekens bevat die onrechtmatig zijn, inbreuk maken op rechten van derden, dan wel klachten kunnen genereren. Je vrijwaart Tele2 voor aanspraken die kunnen ontstaan als gevolg van het niet naleven van de verplichtingen uit dit artikel.

## 9.8

Tele2 garandeert niet dat het E-mailaccount altijd toegankelijk zijn. Indien je de toegestane grootte van het E-mailaccount overschrijdt, is Tele2 gerechtigd je toegang tot het Email-account te ontzeggen of te beperken. Een e-mail kan slechts verzonden dan wel ontvangen worden indien deze niet groter is dan 5 Mb.

## 9.9

Tele2 is gerechtigd de (technische eigenschappen van de) Dienst te wijzigen als dat in het belang is voor het verlenen van de Dienst, ter bescherming van infrastructuur of ter behartiging van het gerechtvaardigd belang van Tele2, onder meer in verband met migratie. Tele2 zal je van een wijziging tijdig op de hoogte stellen en je eventuele gewijzigde Persoonlijke Instellingen meedelen, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. In het laatste geval zal Tele2 je zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

### 9.10

Tele2 spant zich in om de Dienst zo ongestoord mogelijk te laten verlopen maar verstrekt ter zake geen garantie. Tele2 verstrekt eveneens geen garanties ten aanzien van de beschikbaarheid, ononderbroken levering, inhoud, samenstelling, de kwaliteit en/of de snelheden van de Dienst. Je handelt derhalve geheel op eigen risico indien je de Dienst desondanks voor, bijvoorbeeld, commerciële, zakelijke of bedrijfsmatige doeleinden, zoals de uitoefening van beroep of bedrijf, gebruikt.

### 9.11

Bij het sluiten van de Overeenkomst voor de Breedband Verbinding tussen jou en Tele2, maken we afspraken over de te verwachten snelheden. Hierbij geldt dat de Maximale Download- en Uploadsnelheid de snelheid is die we met je afspreken in de Overeenkomst op basis van de technische mogelijkheden op jouw adres. Dit wordt eventueel beperkt door de snelheid opgenomen in de Overeenkomst van de afgenomen Dienst, wanneer je niet voor de hoogst beschikbare snelheid hebt gekozen. De geadverteerde Download- en Uploadsnelheid is gelijk aan de Maximale Download- en Uploadsnelheid. De Minimale Downloadsnelheid is tenminste 75% van de Maximale Downloadsnelheid. De Minimale Uploadsnelheid is 256 Kb/s. De Normaliter Beschikbare Download- en Uploadsnelheid is gelijk aan 80% van de Maximale Download- en Uploadsnelheid.

### 9.12

De kwaliteit, beschikbaarheid en snelheid van de Dienst is onder andere afhankelijk van de door jou gebruikte Breedband Verbinding en de randapparatuur (waaronder het aantal en type telefoontoestellen en toebehoren en de door jou gebruikte pc). Verder kun je (gelijktijdig) gebruik van de Breedband Verbinding voor verschillende toepassingen van de Dienst (bijvoorbeeld tegelijkertijd bellen, downloaden en Content bekijken) invloed hebben op de kwaliteit en de beschikbaarheid van de Dienst.

### 9.13

Er kunnen zich omstandigheden voordoen, zoals stroomuitval of overbelasting van het netwerk, waardoor de Dienst tijdelijk niet (volledig) beschikbaar is. Onder deze omstandigheden kan het 112-alarmnummer (tijdelijk) niet bereikbaar zijn. Indien de Dienst niet (volledig) beschikbaar is, is Tele2 niet aansprakelijk voor enige schade die je lijdt als gevolg van het niet beschikbaar zijn van de Dienst.

### 9.14

Indien door wijzigingen in het netwerk de Dienst op jouw postcode niet meer geleverd kan worden, kunnen Partijen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, de Overeenkomst opzeggen onverminderd hun overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn.

## 10. VERHUIZING

### 10.1

Onder verhuizing wordt verstaan het wijzigen van jouw woonadres en het adres waar de Dienst van Tele2 beschikbaar is.

### 10.2

Indien je verhuist dien je minimaal vier (4) weken van tevoren je nieuwe adres telefonisch dan wel elektronisch aan Tele2 te melden.

### 10.3

Indien er sprake is van een verhuizing wordt dit beschouwd als een beëindiging van de overeenkomst op je oude adres en het afsluiten van een nieuwe overeenkomst op je nieuwe adres. Voor de overeenkomst op je oude adres kan er sprake zijn van een afkoopsom als de minimale initiële looptijd nog niet verstreken is op het moment dat de overeenkomst voor het oude adres moet worden beëindigd.

## 11. TELEFOONNUMMER

### 11.1

Het gebruik van een nummer bestemd voor telefonie is gebonden aan het netnummergebied waarvoor het is uitgegeven. Je staat ervoor in dat het nummer alleen binnen dit nummergebied wordt gebruikt en vrijwaart Tele2 voor de gevolgen indien je je hier niet aan houdt.

### 11.2

Tele2 kent je voor de duur van de Overeenkomst een telefoonnummer toe. Tele2 behoudt zich het recht voor om beperkingen te stellen aan het aantal telefoonnummers per klant.

### 11.3

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



#### 11.4

Indien je al een telefoonnummer in gebruik hebt bij een andere aanbieder, kun je alleen via de in artikel 4.2 genoemde aanmeldingsprocedure een verzoek bij Tele2 indienen tot behoud van het telefoonnummer. Nummerportering is alleen mogelijk indien je op moment van portering beschikt over een werkend telefoonnummer. Het telefoonnummer kan worden behouden indien de overeenkomst met deze aanbieder door Tele2 wordt beëindigd en de aanbieder aan nummerbehoud meewerkt. Je krijgt een tijdelijk nummer toegekend totdat de nummerportering heeft plaatsgevonden.

#### 11.5

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

#### 11.6

Je dient het verzoek om het door Tele2 aan jou toegekende telefoonnummer en overige telefoonnummers bij een nieuwe aanbieder van elektronische openbare communicatiediensten te behouden, aan deze nieuwe aanbieder te richten. Je dient eerst aan je (betalings)verplichtingen onder de Overeenkomst te voldoen voordat je een verzoek tot nummerbehoud kunt indienen.

#### 11.7

Het aan jou toegewezen telefoonnummer komt definitief te vervallen indien de Overeenkomst wordt beëindigd en je niet om nummerbehoud hebt verzocht.

## 12. ONDERHOUD EN STORINGEN

#### 12.1

Ten behoeve van onderhoud kan Tele2, onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, de Dienst geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen. Deze buitengebruikstelling zal tijdig door Tele2 bekendgemaakt worden, tenzij het gaat om korte of beperkte onderbrekingen. Tele2 zal de Dienst niet tijdelijk beperken of stopzetten zonder dringende of gegronde redenen.

#### 12.2

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

#### 12.3

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.

## 13. GARANTIES

#### 13.1

Met betrekking tot garanties ten aanzien van de kwaliteit en de beschikbaarheid van de Dienst wordt verwezen naar paragraaf 9.

#### 13.2

Tele2 spant zich in om het Installatiepakket en de Dienst zo spoedig mogelijk aan jou te leveren, maar verstrekt geen garantie omtrent levertijden. De door Tele2 opgegeven levertijden zijn slechts indicatief.

#### 13.3

Het risico van verlies of beschadiging van het Installatiepakket gaat op jou over op het moment waarop het in jouw feitelijke beschikkingsmacht of van een door jou gebruikte hulppersoon is gebracht.

#### 13.4

Tele2 is van derden afhankelijk voor de beschikbaarheid en snelheden van de Dienst en geeft geen garanties ten aanzien van de beschikbaarheid en snelheden van de Dienst.

#### 13.5

Tele2 garandeert niet dat de Dienst geschikt is voor het doel dat je ermee voor ogen hebt. Je blijft hiervoor te allen tijde zelf verantwoordelijk, bijvoorbeeld door middel van het verzorgen van voldoende back-up van je gegevens. Tele2 is niet verantwoordelijk voor de beveiliging en het functioneren van jouw hard- of software en de gegevensbestanden.

## 14. PRODUCTEN

### 14.1

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

### 14.2

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.

### 14.2

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. In geval dat 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.

### 14.3

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

### 14.4

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.

## 15. JOUW VERPLICHTINGEN

### 15.1

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

### 15.2

Je zult de Dienst behoorlijk gebruiken en je onthouden van inbraakpogingen, het versturen van virussen, spamming, andere schadelijke data of schadelijke programma's.

15.3 Je dient je te houden aan de door Tele2 opgestelde Gedragsregels, zoals bekendgemaakt op de Website en die door Tele2 van tijd tot tijd kunnen worden aangepast. In geval van strijd tussen de bepalingen in de Gedragsregels en de Algemene Voorwaarden, prevaleren de bepalingen van de Algemene Voorwaarden.

### 15.4

Indien een derde beperkingen of voorwaarden heeft verbonden aan het gebruik van bepaalde materialen, producten of diensten, dan dien je deze beperkingen en voorwaarden in acht te nemen. Jij bent aansprakelijk voor alle schade die Tele2 en/of derden lijden door het niet in acht nemen van deze beperkingen en voorwaarden.

### 15.5

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

### 15.6

Je bent verplicht om via de Website je Persoonlijke Instellingen (zoals naam, adres, woonplaats, telefoon- en rekeningnummers) steeds accuraat te houden en om Tele2 onmiddellijk in kennis te stellen in geval van een (voorlopige) surseance van betaling, faillissement, een schuldsaneringsregeling of het verliezen van jouw handelingsbekwaamheid.

### 15.7

Je zult Tele2 op geen enkele wijze hinderen bij de levering van de Dienst. Het is niet toegestaan handelingen te (laten) verrichten waardoor de gerechtvaardigde belangen van Tele2 of derden geschaad kunnen worden of waardoor schade aan Tele2 en/of derden toegebracht kan worden. 15.8 Het is zonder voorafgaande toestemming niet toegestaan de Dienst weder te verkopen. Toegang tot en gebruik van de Dienst kan tevens niet worden overdragen aan derden.

### 15.9

Het is niet toegestaan de digitale telefoniedienst van Tele2 dusdanig te gebruiken dat het netwerk, het telecommunicatieverkeer, (computer)systemen van Tele2 of derden, naar het oordeel van Tele2, hinder (zouden kunnen) ondervinden of de belangen van Tele2 kunnen worden geschaad. Hieronder wordt in ieder geval verstaan het open laten staan van de telefoonverbinding en/of het voeren van grote aantallen korte gesprekken in een kort tijdsbestek dat het gebruik van de digitale telefoniedienst door derden kan verstoren en/of het bovengemiddeld verbruiken van de telefoniedienst in relatie tot het gebruik van derden.

## 16. TARIEVEN EN BETALINGEN

### 16.1

De tarieven voor de door de jou afgenomen Dienst kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen en maande-

lijks of anderszins periodiek verschuldigde bedragen en variabele (gebruiksafhankelijke) verschuldigde bedragen.

## 16.2

Je bent de door Tele2 vastgestelde bedragen aan Tele2 verschuldigd. De gebruiksafhankelijke vergoedingen worden vastgesteld op grond van de op het betreffende moment geldende Prijslijst. Voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen is de administratie van Tele2 bindend, tenzij jij tegenbewijs kunt leveren.

## 16.3

Tele2 kan voor het afleveren van de Dienst (met het Installatiepakket) afleveringskosten in rekening brengen.

## 16.4

Extra kosten voor de Dienst indien je uitsluitend de Breedband Verbinding gebruikt voor internet (en dus niet in combinatie met digitale telefonie en/of televisie): Voor het functioneren van de Dienst is het van belang dat je beschikt over een actieve analoge telefoonlijn van KPN. Daartoe moet je een overeenkomst hebben gesloten met KPN of een andere aanbieder van vaste telefonie die hiervoor gebruikmaakt van het netwerk van KPN. Indien je niet beschikt over een analoge telefoonlijn van KPN of de overeenkomst voor deze analoge telefoonlijn met KPN of een andere aanbieder die gebruikmaakt van het netwerk van KPN eindigt tijdens de looptijd van de Overeenkomst, dan zal Tele2 ten behoeve van de (instandhouding van de) Dienst een analoge telefoonlijn van KPN afnemen. Aangezien Tele2 hiervoor kosten moet betalen aan KPN, kan Tele2 hiervoor extra kosten bij jou in rekening brengen voor de resterende looptijd van de Overeenkomst.

## 16.5

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 zodra zij een door Tele2 vast te stellen minimum overschrijden, maar in ieder geval maandelijks achteraf, door middel van automatische (SEPA) incasso voldaan. Hiervoor machtigt je Tele2 bij de aanmeldingsprocedure.

## 16.6

Je ontvangt de facturen langs elektronische weg op het door jou verstrekte e-mailadres of via jouw persoonlijke gedeelte op de Website. Indien je toch een papieren factuur wenst te ontvangen, dan dien je dit aan Tele2 te verzoeken. Voor toezending van papieren facturen kan Tele2 de door haar vastgestelde kosten in rekening brengen, welke staan vermeld op de Website.

## 16.7

De verschuldigde bedragen worden automatisch geïncasseerd van je rekening, nadat je een vooraankondiging hebt ontvangen van het te incasseren bedrag. De vooraankondi-

ging geschiedt middels de factuur welke je maandelijks minimaal één (1) dag voor de datum van incassering ontvangt. Indien het voor Tele2 niet mogelijk is automatisch te incasseren van je rekening, geldt een betalingstermijn van veertien (14) dagen na factuurdatum.

## 16.8

Indien je niet binnen de gestelde termijn hebt betaald dan wel indien de automatische incasso niet slaagt, ben je zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. In dat geval stuurt Tele2 een betalingsherinnering waarin een nadere betalingstermijn van (in totaal) veertien (14) dagen wordt gesteld.

## 16.9

Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, is Tele2 gerechtigd de wettelijke rente vanaf de datum van verzuim in rekening te brengen alsmede de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte. Tevens is Tele2 gerechtigd redelijke storneringskosten per mislukte incassopoging in rekening te brengen, welke staan vermeld op de Website.

## 16.10

Bezwaren tegen de hoogte van de door Tele2 in rekening gebrachte 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 gefactureerde bedrag.

## 16.11

Een elektronisch verzonden factuur of ingebrekestelling wordt door jou geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending. Per post verzonden facturen of ingebrekestellingen worden door jou geacht te zijn ontvangen binnen twee dagen na poststempel in de Benelux en binnen vijf dagen na poststempel in andere landen.

## 16.12

Tele2 behoudt zich het recht voor om een andere wijze van betaling te verlangen dan door jou is aangegeven, indien dit in het gerechtvaardigd belang is van Tele2.

## 16.13

Indien je in een beperkte periode bovengemiddelde bedragen verschuldigd blijkt te zijn, is Tele2 gerechtigd over te gaan tot blokkering van bepaalde bestemmingen, totdat je de verschuldigde bedragen hebt betaald of zekerheid hebt gesteld op een door Tele2 aan te geven wijze.

## 16.14

Beëindiging van de Overeenkomst laat bestaande betalingsverplichtingen onverlet.

# 17. AANSPRAKELIJKHEID VAN TELE2

## 17.1

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 maximaal tweemaal de in het lopende kalenderjaar daadwerkelijk door jou aan Tele2 voor de Dienst betaalde vergoedingen (exclusief btw) en per jaar tot maximaal viermaal het door jou aan Tele2 de in het lopende kalenderjaar daad-

werkelijk aan Tele2 voor de Dienst betaalde vergoedingen (exclusief btw).

## 17.2

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

### 17.3

Tele2 is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van gebreken aan producten en/of diensten die niet van Tele2 gekocht zijn. Elke Externe Leverancier is verantwoordelijk voor de inhoud en het onderhoud van het door hem gepubliceerde materiaal en is volledig aansprakelijk voor de producten en diensten die door hem via de Website worden aangeboden. Tele2 is niet aansprakelijk voor deze inhoud noch voor schade welke voortvloeit uit de door de Externe Leveranciers geleverde producten of diensten.

### 17.4

De Dienst is niet bedoeld voor commerciële, zakelijke of bedrijfsmatige doeleinden, zoals de uitoefening van beroep of bedrijf. Je vrijwaart Tele2 voor schade die als gevolg van dit gebruik kan ontstaan en Tele2 is niet aansprakelijk voor gederfde omzet of schade die ontstaat als gevolg van het gebruik van de Dienst voor bovenstaande doeleinden.

### 17.5

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

### 17.6

Je vrijwaart Tele2 voor directe en/of indirecte schade of gevolgen van inbraakpogingen, virussen, spamming, andere schadelijke data, programma's of ander onbehoorlijk internetgebruik door of namens jou. Tele2 garandeert niet dat je beschermd bent tegen spamming, virussen of andere schadelijke data of programma's. Tele2 is tevens niet aansprakelijk voor enige vorm van schade of verlies van hard- of software en de gegevensbestanden van jou.

### 17.7

Je zult schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan melden bij Tele2. Het recht op schadevergoeding vervalt indien deze schade niet binnen zes 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.

### 17.8

Je vrijwaart Tele2 voor alle vorderingen van aansprakelijkheid, schade, kosten en onkosten, waaronder kosten in rechte, voortvloeiende uit enige schending van de Algemene Voorwaarden door jou.

### 17.9

Je vrijwaart Tele2 voor problemen met de Aansluiting en voor schade die ontstaat als gevolg van het gebruik door jou van niet door Tele2 geleverde apparatuur of door aanpassingen in de door Tele2 geleverde apparatuur, waaronder het Installatiepakket, door of namens jou.

### 17.10

Tele2 is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat aan jouw hard- of software, of voor wijzigingen aan jouw instellingen van de hard- of software als gevolg van modificaties aan het Installatiepakket.

### 17.11

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

### 17.12

De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing indien er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Tele2.

## 18. JOUW AANSPRAKELIJKHEID

### 18.1

Jij bent in geval van een toerekenbare tekortkoming tegenover Tele2 aansprakelijk voor schade voor zover de wet dat bepaalt.

### 18.2

Onder schade als bedoeld in het vorige lid valt eveneens schade als gevolg van tenietgaan, verlies of beschadiging

van door Tele2 aan jou ter beschikking gestelde apparatuur.

### 18.3

Je vrijwaart Tele2 tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade, voor zover deze aanspraak is gegrond op het gebruik dat van de Dienst is gemaakt en/of het de inhoud van de verzonden gegevens betreft.

## 19. PRIVACYBESCHERMING EN VERWERKING (PERSOONS)GEGEVENS

### 19.1

Tele2 verzamelt en verwerkt (persoons)gegevens van jou, in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, in het bijzonder de Telecommunicatiewet en de toepasselijke privacy wetgeving. Onder (persoons)gegevens worden mede verkeersgegevens en locatiegegevens 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)).

### 19.2

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 bedrijfsonderdeel van Tele2.

### 19.3

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

### 19.4

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.

## 20. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

### 20.1

De Intellectuele Eigendomsrechten op de Dienst en/of (onderdelen van) het Installatiepakket die Tele2 in het kader van de Overeenkomst levert of ter beschikking stelt alsmede op de informatie op de Website, blijven berusten ofwel bij Tele2 of haar toeleveranciers, ofwel bij de Externe Leverancier aan wie dit recht toekomt, en mogen slechts gebruikt worden met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Tele2 ofwel de rechthebbende toeleverancier.

### 20.2

Het is jou niet toegestaan om Content openbaar te maken anders dan in de besloten kring van familie of vrienden (huiselijke kring), of een daaraan gelijk te stellen kring. Het is jou niet toegestaan de Content te verveelvoudigen anders dan voor eigen gebruik, conform toepasselijke wetgeving. Het is in geen geval toegestaan doeltreffende technische maatregelen te omzeilen. Content mag niet openbaar worden gemaakt ten behoeve van groepsvertoningen. De doorgifte van Content aan derden is niet toegestaan.

### 20.3

Het is jou niet toegestaan om auteursrechtenaanduidingen, merken of andere indicaties van deze Intellectuele Eigendomsrechten te verwijderen of te wijzigen.

### 20.4

Je verkrijgt een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om voor de duur van de Overeenkomst de Software te gebruiken. Het is jou niet toegestaan om de Software te modificeren of te kopiëren anders dan voor normaal, eigen gebruik.

### 20.5

Je staat ervoor in dat je in het kader van de Overeenkomst geen inbreuk maakt op Intellectuele Eigendomsrechten van derden en je vrijwaart Tele2 voor iedere aansprakelijkheid voor inbreuk op Intellectuele Eigendomsrechten.

## 21. BUITENGEBRUIKSTELLING EN OPZEGGING

### 21.1

Tele2 heeft het recht, onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, de Dienst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten:

- a. indien je niet voldoet aan je betalingsverplichting of aan je overige verplichtingen uit de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden en de Gedragsregels en deze tekortkoming de buitengebruikstelling rechtvaardigt; Tele2 is pas gerechtigd de Dienst buiten gebruik te stellen wegens niet-tijdige betaling nadat Tele2 een schriftelijke aanmaning heeft gezonden met een nadere termijn van (in totaal) veertien (14) dagen en je ook binnen deze termijn niet hebt betaald;
- b. indien je niet (meer) beschikt over een functionerende Aansluiting;
- c. naar aanleiding van een melding aan Tele2 over (voorlopige) surseance van betaling, faillissement, een 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 door of namens jou een melding overeenkomstig artikel 8.1 of 8.2 wordt gedaan;
- g. indien Tele2 een gerechtvaardigd vermoeden heeft dat je in strijd handelt met de Gedragsregels;

- h. indien je anderszins dusdanig de belangen van Tele2 schaadt dat van Tele2 redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat de Dienst wordt aangeboden;
- i. indien (een wijziging in) toepasselijke wet- of regelgeving of besluiten van bevoegde instanties daartoe noodzakelijk zijn.

### 21.2

Tot indienststelling wordt weer overgegaan als je binnen een door Tele2 vastgestelde redelijke termijn alsnog je verplichtingen bent nagekomen en de kosten voor buitengebruikstelling en indienststelling aan Tele2 hebt voldaan.

### 21.3

Zowel jij als Tele2 kan de Overeenkomst ontbinden indien de andere partij enige verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, voor zover deze tekortkoming ontbinding rechtvaardigt. Indien nakoming nog mogelijk is kan de Overeenkomst slechts worden ontbonden nadat de andere partij schriftelijk is aangemaand en de tekortkoming niet binnen de daarbij aangegeven termijn is hersteld.

### 21.4

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

- a. indien de Dienst op grond van artikel 21.1 buiten gebruik is gesteld en je niet binnen veertien (14) dagen na



- buitengebruikstelling alsnog je verplichtingen bent nagekomen;
- b. indien je de Overeenkomst onder valse voorwendselen bent aangegaan of hebt nagelaten juiste gegevens of wijzigingen daarvan door te geven aan Tele2 met het oogmerk te frauderen;
  - c. indien Tele2 aannemelijk kan maken dat je handelt in strijd met de wet of schade toebrengt aan een ander dan wel niet aan je verplichtingen uit de Overeenkomst voldoet, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.
  - d. in geval van beëindiging, intrekking of wijziging van de vergunningen, al dan niet van derden, op basis waarvan Tele2 haar Dienst aanbiedt;
  - e. indien overeenkomsten tussen Tele2 en derden van wie Tele2 afhankelijk is voor het leveren van de Dienst om wat voor reden dan ook worden beëindigd of gewijzigd, zodat Tele2 in redelijkheid de Dienst niet meer naar behoren kan nakomen;
  - f. indien technische redenen (bijvoorbeeld de situatie onder artikel 10.5), bedrijfseconomische redenen of (wijzigingen in) wet- en regelgeving daartoe noodzaken.

## 22. OVERMACHT

### 22.1

Een tekortkoming in de dienstverlening kan Tele2 niet worden toegerekend indien zij niet te wijten is aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt (overmacht). In geval van overmacht vervalt de verplichting van Tele2 tot nakoming van de Overeenkomst. Tele2 is dan geen schadevergoeding verschuldigd. De opschorting geldt voor de duur van de overmacht. Tele2 is gehouden op jouw verzoek een met de duur van de verstoring evenredige

restitutie te geven van jouw abonnementsgeld tenzij dit redelijkerwijs, met inachtneming van duur en omstandigheden, niet van Tele2 kan worden gevraagd.

### 22.2

Gevallen van overmacht kunnen zijn tekortkomingen in de nakoming door Tele2 als gevolg van uitval van stroomvoorziening aan haar zijde en tekortkomingen in het netwerk van een derde.

## 23. KLACHTEN EN GESCHILLEN

### 23.1

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.

### 23.2

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.

### 23.3

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

### 23.4

Geschillen tussen jou en Tele2 over de totstandkoming of de uitvoering van Overeenkomsten met betrekking tot door Tele2 te leveren of geleverde Diensten, kunnen zowel door jou als door Tele2 aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie. Informatie over het aanhangig maken van geschillen kan worden gevonden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

### 23.5

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 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.

### 23.6

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.

### 23.7

Als er sprake is van een geschil en je je overeenkomst online hebt afgesloten dan kun je je ook wenden tot het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie ([www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

### 23.8

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 sectoranton bevoegd is, onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden.

### 23.9

Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.



# BIJLAGE

**bij de Algemene Voorwaarden Tele2 Multimediadiensten:  
Gedragsregels voor Glasvezel, ADSL en VDSL (Internet)  
en digitale telefonie**

# **INHOUD**

**Bellen bundel 3**

**Onbeperkt bellen bundel 3**

**Behoorlijk gebruik van de (digitale telefonie) dienst 3**

**Verboden handelingen en gedragingen 4**

**Internet dataverkeer 4**

**Beleid met betrekking tot e-mails 4**

## BELLEN BUNDEL

Je kunt ten behoeve van de digitale telefonie dienst een Bellen bundel afnemen met een vooraf bepaald aantal minuten voor een (of meerdere) specifieke belbestemming(en) voor een vast bedrag per maand, bijvoorbeeld een “300 minuten bellen binnen Nederland voor €5,- per maand”. Bellen naar 0900 of andere (betaalde) servicenummers valt binnen de bundel, maar hiervoor

betaal je vaak nog wel een extra servicetarief zoals wordt vermeld voorafgaand aan het gesprek. Indien je het aantal minuten van de Bellen bundel overschrijdt dan geldt dat deze extra belminuten in rekening worden gebracht op basis van de reguliere beltarieven van Tele2. Deze beltarieven zijn te vinden op [www.tele2.nl/thuis/tarieven/bellen](http://www.tele2.nl/thuis/tarieven/bellen).

## ONBEPERKT BELLEN BUNDEL

Je kunt ten behoeve van de digitale telefonie dienst een Onbeperkt Bellen bundel afnemen voor vooraf bepaalde specifieke belbestemming(en) voor een vast bedrag per maand, bijvoorbeeld een “Onbeperkt bellen naar vaste nummers binnen Europa voor €5,- per maand”. Bellen naar 0900 of andere (betaalde) servicenummers valt binnen de bundel, maar hiervoor betaal je vaak nog wel een extra servicetarief zoals wordt vermeld voorafgaand aan het gesprek.

Indien je een Onbeperkt Bellen bundel afneemt dan geldt het volgende:

Een Onbeperkt Bellen bundel van Tele2 is bedoeld voor normaal, eigen gebruik. Voor de Onbeperkt Bellen bundel geldt dat het gebruik binnen de grenzen van deze gedragsre-

gels dient te zijn. Je kunt naar hartenlust onbeperkt bellen, zolang de door jou gebruikte hoeveelheid minuten maar niet hoger is dan 3 maal het gemiddelde gebruik van minuten door houders van hetzelfde Tele2 abonnement of door eenmaal het gemiddeld gebruik van minuten door houders van hetzelfde Tele2 abonnement naar slechts een (1) specifiek telefoonnummer. De beoordeling of je deze norm hebt overschreden, ligt geheel bij Tele2. Bij overschrijding van de norm word je daarover door Tele2 geïnformeerd. Tele2 is bij voortzetting van dit excessief gebruik gerechtigd het gebruik dat boven de norm ligt, alsnog aan je in rekening te brengen, of je terug te zetten naar een alternatieve bundel met een gelijkwaardig vast maandbedrag zonder onbeperkt bellen.

## BEHOORLIJK GEBRUIK VAN DE (DIGITALE TELEFONIE) DIENST

Het is uitdrukkelijk niet toegestaan in strijd met de op jouw dienst van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden of in strijd met wet- en regelgeving te handelen. Je mag Tele2 ook op geen enkele wijze hinderen bij haar dienstverlening. Het is je niet toegestaan om handelingen te (laten) verrichten, (i) waardoor schade aan Tele2 en/of haar andere klanten toegebracht kan worden, (ii) waardoor onrechtmatig jegens Tele2 of derden wordt gehandeld of (iii) waardoor de gerechtvaardigde belangen van Tele2 geschaad kunnen worden. Bedrijfsmatig gebruik van de dienst(en) is niet toegestaan, bijvoorbeeld door bedrijven of personen van wie de bedrijfsuitoefening is gericht op telefonische dienstverlening aan derden waaronder beluizen of callcenters. Het is dus ook niet toestaan derden meer dan incidenteel of tegen betaling gebruik te laten maken van de diensten of de dienst op enige andere wijze aan iemand anders te verkopen. Als sprake is van belgedrag dat naar objectieve omstandigheden moet worden aangemerkt als onredelijk gebruik, buitenspo-

rig gebruik of misbruik, kan Tele2 de dienstverlening (gedeeltelijk) buiten gebruik stellen of de overeenkomst beëindigen. Je wordt na (gedeeltelijke) buitengebruikstelling of beëindiging geïnformeerd. Uiteraard blijf je dan wel de gemaakte (bel)kosten verschuldigd. Van misbruik is in ieder geval sprake indien de (gevolgen van) het gebruik van de dienst redelijkerwijs niet kan worden aangemerkt als normaal, eigen gebruik of wanneer dat gebruik in strijd is met de wet of met de maatschappelijke zorgvuldigheidsnormen. Wanneer grote aantallen korte gesprekken, al dan niet gelijktijdig, plaatsvinden of in elk ander geval als het gebruik het gevolg heeft dat het netwerk of systemen van Tele2 of derden daarvan hinder ondervinden, is er eveneens sprake van misbruik. Tele2 kan maatregelen nemen ter beperking of voorkoming van (mogelijk) misbruik. Het is daarom bijvoorbeeld nooit mogelijk om meer dan twee gesprekken tegelijk te voeren.

# VERBODEN HANDELINGEN EN GEDRAGINGEN

Ter verdere verduidelijking zijn in ieder geval de onderstaande handelingen en gedragingen niet toegestaan. Deze handelingen worden in ieder geval aangemerkt als misbruik van de Dienst:

- Kettingbrieven, piramidespelen of vergelijkbare activiteiten waarin je andere gebruikers aanmoedigt om geld op te sturen of om zeer veel e-mails te sturen naar een groep.
- Ongevraagde e-mails rondsturen in nieuwsgroepen. Dit betekent dat je een groot aantal artikelen in verschillende nieuwsgroepen rondstuurt, zowel hetzelfde artikel als een aantal verschillende artikelen. In de meeste gevallen gaan de artikelen over heel iets anders dan de onderwerpen die worden besproken in de groepen waarnaar het artikel wordt gestuurd.
- E-mailbombardement: je maakt via e-mail een e-mailsysteem onklaar door dezelfde tekst steeds weer opnieuw te sturen naar de dezelfde ontvanger. Dit wordt beschouwd als sabotage.
- E-mail versturen in grote aantallen zonder de toestemming vooraf van Tele2.

- Hacken: inbreken in de systemen van Tele2 of andere systemen of andere systemen aftasten op zwakheden. Tele2 mag de toegang tot en het gebruik van elk internetadres en elke internetpoort die gebruikt kan worden om de controle over een computer over te nemen of andere ongeoorloofde activiteiten mogelijk maken blokkeren.
- Onbehoorlijk gebruik van Internet van Tele2, zoals het versturen van virussen, spamming, andere schadelijke data of schadelijke programma's.
- Het op enigerlei wijze verspreiden of beschikbaar stellen van materiaal dat elementen van geweld of pornografie bevat. Tevens is bedreiging of (een aansporing tot) laster of verbaal geweld uitdrukkelijk verboden.
- Inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten, zoals auteursrecht aanduidingen, merken of andere indicaties van deze intellectuele eigendomsrechten te verwijderen of te wijzigen.
- In strijd handelen met overige wet- en regelgeving.

## INTERNET DATAVERKEER

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

dataverkeer worden deze maandelijks vastgestelde bedragen veel hoger. Indien de gegenereerde hoeveelheid dataverkeer significant meer is dan het gemiddelde van andere klanten die hetzelfde Internet pakket van Tele2 afnemen, zal Tele2 je hierover informeren en behoudt Tele2 zich het recht voor om maatregelen te nemen met inachtneming van de wettelijke regels. De beoordeling van de bovenstaande norm ligt bij Tele2. In geval van het vermoeden van misbruik kan Tele2 de internettoegangsdienst (tijdelijk) buiten gebruik stellen, in quarantaine plaatsen of beëindigen, met inachtneming van de daarvoor geldende wettelijke voorschriften.

## BELEID MET BETREKKING TOT E-MAILS

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

- als een attachment virus, spyware of andere schadelijke gegevens bevat.
- als een attachment een op de website van Tele2 genoemde extensie heeft, zoals ".pif", ".scr", ".cmd", ".bat", and ".com".
- de e-mail naar het oordeel van Tele2 kan leiden tot spamming of Mass Mailing.
- de e-mail afkomstig is van een server/programma/virus

die spam e-mails genereert.

- als het onderwerp van de e-mail MAILER-DEAMON is en afkomstig is van internet-serviceproviders of e-mail providers die inkomende e-mails van programma's of virussen weigeren.
- als de e-mail afkomstig is van internet-serversproviders die op de RBL-black list staan.
- als er meer dan 50 e-mails binnen 5 minuten worden verzonden.
- Tele2 mag e-mails die in de "Junk Mail" folder zijn geplaatst na 15 dagen verwijderen.
- E-mails in de "Prullenbak" folder mogen door Tele2 na 5 dagen worden verwijderd.