

Algemene Voorwaarden voor Tele2 Multimedia diensten

(vanaf 1 maart 2012)

1. Definities

- a. 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 of xDSL) die breedband internet mogelijk maakt en die voldoet aan de eisen zoals bekend gemaakt op de Website en opgenomen in het welkomstpakket en het Installatiepakket.
 - d. 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.
 - e. Dienst: een door Tele2 geleverde dienst, welke in ieder geval bestaat uit een Breedband Verbinding, (inclusief het beschikbaar stellen aan de Klant van een Email-account en een Personal Homepage) al dan niet in combinatie met digitale en/of analoge telefonie, radio en/of televisie (Content) via deze Breedband Verbinding, kabelverbinding of ander transmissiesysteem.
 - f. Email-account: een op naam van de Klant gesteld uniek adres, waarmee elektronisch berichten uitgewisseld kunnen worden.
 - g. Externe Leveranciers: derden die hun producten en diensten aanbieden via de Website.
 - h. Gedragsregels: de gedragsregels die vermeld staan op de Website en die bepalen hoe de Klant met de Dienst om dient te gaan.
 - i. Geschillencommissie: de Geschillencommissie Elektronische Communicatiediensten, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Deze onafhankelijke geschillencommissie is ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken. Installatiepakket: de door Tele2 aan de Klant ten behoeve van de Dienst geleverde product(en) en programmatuur, waaronder in ieder geval begrepen het modem (en/of router) en, afhankelijk van de met de Klant overeengekomen optie, een set-top box, splitter, kabels en andere hard-en/of software
 - k. Installatie: Het installeren van het Installatiepakket op de bij de Klant aanwezige randapparatuur door een door Tele2 ingeschakelde derde.
 - l. 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).
 - m. Klant: een natuurlijke persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die met Tele2 een Overeenkomst tot het leveren van de Dienst heeft gesloten of daartoe een aanvraag indient.
 - n. Klantenservice: de klantenservice van Tele2 waar nadere informatie over de dienstverlening beschikbaar is en waar de Klant vragen kan stellen of meldingen kan doen over de dienstverlening. De Klantenservice is telefonisch, schriftelijk of via de Website bereikbaar. De contactgegevens van de Klantenservice staan in het welkomstpakket.
 - o. Overeenkomst: de overeenkomst, waarvan deze Algemene Voorwaarden, de specifieke productvoorwaarden, installatievoorwaarden, Gedragsregels en de Prijzlijst deel uitmaken, tot het leveren van de Dienst (inclusief het bijbehorende Installatiepakket) door Tele2 aan de Klant.
 - p. Personal Homepage: een door de Klant te ontwikkelen Internetpagina waarvan Tele2 de omvang en de toegestane grootte vaststelt en kan wijzigen.
 - q. Persoonlijke Instellingen: de instellingen die de Klant kan beheren dan wel wijzigen voor het gebruik van de Dienst via de Website.
 - r. Prijzlijst: de door Tele2 gehanteerde tarieven voor de door de Klant verschuldigde gebruiksfafhankelijke vergoedingen waarvan de actuele versie beschikbaar is op de Website.
 - s. Software: de in het kader van de Overeenkomst door Tele2 geleverde software en de eventueel daarbij behorende documentatie.
 - t. Tele2: Tele2 Nederland B.V., handelend onder de naam Tele2, statutair gevestigd te Amsterdam en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel in Amsterdam onder nummer 33303418.
 - u. Verkeersgegevens: gegevens die worden verwerkt voor het overbrengen van communicatie over een elektronisch communicatienetwerk of voor de facturering ervan.
 - v. Website: de door Tele2 via <http://www.tele2.nl> aan te wijzen website die gebruikt wordt voor de Dienst.

2. Algemene bepalingen

- 2.1 De Klant heeft kennisgenomen van deze Algemene Voorwaarden en accepteert de toepasselijkheid hiervan op de Overeenkomst. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- en andere voorwaarden van de Klant worden uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.2 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zal Tele2 met inachtneming van artikel 5.1 nieuwe bepaling(en) ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling(en) aanbieden, waarbij zo veel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 2.3 De Dienst is niet bedoeld voor commerciële, zakelijke of bedrijfsmatige doeleinden, zoals de uitoefening van beroep of bedrijf. De Klant handelt geheel op eigen risico indien hij de Dienst wel hiervoor gebruikt. De Klant vrijwaart Tele2 voor schade die als gevolg van dit gebruik kan ontstaan en Tele2 heeft in dit geval het recht, onverminderd haar overige rechten en zonder schadelijchheid te zijn, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.
- 2.4 De Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van Tele2. Aan de toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.
- 2.5 Tele2 mag rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan derden en zal de Klant indien dat wettelijk vereist is daarvan op de hoogte stellen. Indien de overdracht van verplichtingen aan een derde voor de Klant onredelijk bezwarend is, heeft de Klant het recht de Overeenkomst binnen 30 dagen na ontvangst van genoemde mededeling te beëindigen.

3. Het aanbod

- 3.1 Tele2 brengt het aanbod schriftelijk, elektronisch of mondeling uit.
- 3.2 Het aanbod is vrijblijvend en bevat een voor de Klant voldoende gespecificeerde omschrijving van de Dienst, de eenmalige en periodieke tarieven ervan en de voorwaarden waaronder deze worden verricht.
- 3.3 Het aanbod bevat een omschrijving van de stappen die nodig zijn alvorens de Dienst kan worden verricht alsmede een vermelding van de kosten van de daartoe benodigde werkzaamheden.
- 3.4 Het aanbod wijst op de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden en de installatievoorwaarden en gaat vergezeld van een exemplaar daarvan. Indien het aanbod niet onmiddellijk vergezeld kan gaan van de Algemene Voorwaarden en de installatievoorwaarden, worden deze zo snel mogelijk aan de Klant toegezonden. Daarnaast zijn de Algemene Voorwaarden en de installatievoorwaarden beschikbaar op de Website en op te vragen via de Klantenservice.
- 3.5 Tele2 onderhoudt zich van oneerlijke handelspraktijken.

4. Totstandkoming van de Overeenkomst

- 4.1 De Klant kan slechts een Overeenkomst met Tele2 sluiten en de Dienst afnemen indien de Klant beschikt over een functionerende Aansluiting die voldoet aan de eisen van Tele2.
- 4.2 De Klant meldt zich aan bij Tele2 volgens de door Tele2 aangegeven aanmeldingsprocedure. De aanmeldingsprocedure bestaat uit het accepteren van de Algemene Voorwaarden, het invullen (en toezenden) van persoonlijke gegevens van de Klant en het machtigen van Tele2 om de vastgestelde bedragen voor de Dienst automatisch te incasseren. De Klant dient bij of na het aanmelden juiste en volledige informatie aan Tele2 te verstrekken.
- 4.3 De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de Klant 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 een schriftelijke of elektronische bevestiging van de acceptatie aan de Klant.
- 4.5 Ieder aanbod van Tele2 wordt gedaan onder voorbehoud van beschikbaarheid. Tele2 houdt zich het recht voor een bestelling zonder opgave van redenen niet uit te voeren, zolang Tele2 de bestelling aan de Klant niet bevestigd heeft. Er kunnen diverse redenen zijn waarom Tele2 de Dienst niet kan leveren, bijvoorbeeld omdat de Dienst op de postcode van de Klant niet mogelijk is of andere (technische) redenen. Tele2 heeft daarnaast altijd het recht een aanvraag niet te accepteren, indien er een redelijk en gegrond vermoeden bestaat dat de Klant de Overeenkomst niet naar behoren zal of kan naleven. Als een redelijk vermoeden worden in ieder geval omstandigheden aangemerkt die aanleiding geven om te twijfelen aan de kredietwaardigheid van de Klant of slecht betalingsgedrag van de Klant jegens Tele2 of derden. Tele2 heeft te allen tijde het recht een credit check uit te voeren om de kredietwaardigheid van de Klant na te gaan.
- 4.6 Bij Overeenkomsten op afstand, zoals bedoeld in artikel 7:46a van het BW, kan de Klant binnen zeven werkdagen na bevestiging van de Overeenkomst door Tele2 deze schriftelijk of elektronisch ontbinden. Tele2 kan in dat geval, behoudens ten hoogste de reesttreksee kosten van het terugzenden van de zaak, aan de Klant geen vergoeding in rekening brengen tenzij de Klant binnen deze periode gebruik heeft gemaakt van de Dienst. Na deze periode is Tele2 gerechtigd de kosten in rekening te brengen zoals overeengekomen.
- 4.7 De eenmalige en periodieke tarieven die de Klant moet betalen worden bij het sluiten van de Overeenkomst vastgesteld.
- 4.8 Indien de Klant reeds over een breedband verbinding of kabelinternet verbinding beschikt en overstapt naar de Dienst van Tele2 kan de partner waarmee Tele2 samenwerkt om de Dienst mogelijk te maken bezwaar maken waaruit blijkt dat de Klant instemt met de overstap van de bestaande aanbieder van de Klant naar Tele2. Indien uit regelgeving of andere verstanden blijkt dat een "schriftelijke" wilsverklaring noodzakelijk is zal Tele2 de Klant verzoeken een dergelijke verklaring af te geven. Indien de Klant niet meewerkt aan het verschaffen van een dergelijke verklaring kan dat gevolgen hebben voor de acceptatie of de continuïteit van de Overeenkomst en in dat geval zijn deze gevolgen geheel voor rekening en risico van de Klant. 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 wie de Klant een breedband dienst of kabelinternet dienst afneemt naar Tele2 brengt niet met zich mee dat de overeenkomst met deze bestaande aanbieder automatisch eindigt. De Klant is 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 de bestaande aanbieder van de Klant naar de Dienst van Tele2 om technische of andere redenen niet mogelijk blijkt (bijvoorbeeld omdat de Klant of de Aansluiting niet voldoet aan de voorwaarden om voor de Dienst in aanmerking te komen) zal Tele2 de Klant 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 De Algemene Voorwaarden en/of tarieven kunnen door Tele2 te allen tijde worden gewijzigd. De wijzigingen gelden ook ten aanzien van bestaande Overeenkomsten. De wijzigingen treden in werking op de door Tele2 te noemen datum.

- 5.2 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- en andere voorwaarden van de Klant worden uitdrukkelijk uitgesloten. Tele2 is gerechtigd om haar tarieven jaarlijks op 1 juli te wijzigen volgens de CBS Consumentenpriindex over het voorgaande kalenderjaar. Artikel 5.4 is op deze vorm van tariefwijziging niet van toepassing.
- 5.3 Ten minste vier weken voordat een voorgenomen wijziging van kracht wordt stelt Tele2 de Klant op geeignoze wijze op de hoogte van de inhoud van de voorgenomen wijziging.
- 5.4 Indien de wijziging objectief niet ten nadele van de Klant strekt, informeert Tele2 de Klant in die zin, waarbij wordt vermeld dat de Klant de Overeenkomst niet kosteloos kan beëindigen als gevolg van de wijziging. Indien de wijziging objectief ten nadele van de Klant strekt, kan de Klant de Overeenkomst binnen vier weken na de hiervoor vermelde bekendmaking kosteloos beëindigen.
- 5.5 Technische wijzigingen waartoe Tele2 door de overheid is genoodzaakt of die door Tele2 op verzoek van de Klant zijn aangebracht vallen niet onder de strekking van dit artikel.
- 5.6 Technische wijzigingen die door de Klant zelf en op eigen initiatief zijn aangebracht kunnen leiden tot het in rekening brengen van redelijke kosten of kunnen, indien de Dienst hierdoor niet maar kan worden geleverd, aanleiding geven tot beëindiging van de Overeenkomst door Tele2.
- 5.7 Indien een bij of krachtens wettelijke regeling vastgestelde maatregel dan wel een voor branche relevante gerechtelijke uitspraak Tele2 noodzaakt tot het veranderen van de Overeenkomst en/of de Dienst, kan de Klant hieraan geen recht ontlenen de Overeenkomst te ontbinden of te beëindigen.
- 5.8 Tele2 en de Klant 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.
- 5.9 Afwijkingen van of aanvullingen op de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden kunnen door de Klant uitsluitend met Tele2 worden overeengekomen als Tele2 deze afwijkingen uitdrukkelijk accepteert.

6. Duur en Beëindiging

- 6.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van 1 jaar, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, en wordt na verloop van deze periode stilzijgend verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij de Klant de Overeenkomst opzegt tegen het einde van de initieel overeengekomen periode, met een opzegtermijn van 1 maand.
- 6.2 Na de initieel overeengekomen periode heeft de Klant het recht de Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand te beëindigen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, onverlet de nakoming van de (betalings) verplichtingen door de Klant. De Klant dient de Overeenkomst te beëindigen volgens de op de Website voorgeschreven procedure.
- 6.3 Tele2 stelt de Klant schriftelijk of elektronisch op de hoogte van de ontvangst van de opzegging en de datum waarop de Dienst wordt beëindigd.
- 6.4 Ongeacht het bepaalde in deze Overeenkomst zullen in ieder geval de verplichtingen uit artikel 13(Garanties), artikel 15 (Tarieven & Betalingen), artikel 16 en 17 (Aansprakelijkheid), artikel 18 (Privacy), artikel 19 (Intellectuele Eigendomsrechten), artikel 21 (Overmacht) na het einde van deze Overeenkomst van kracht blijven.

7. Installatie

- 7.1 De Klant ontvangt na het totstandkomen van de Overeenkomst het Installatiepakket. Na de installatie kan de Klant toegang krijgen tot de door hem afgenomen Dienst.
- 7.2 De Klant dient zelf, tenzij anders overeengekomen, door middel van het Installatiepakket de Dienst te installeren. De installatievoorwaarden zijn van toepassing op de installatie door de Klant. De Klant kan 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 de Klant zijn gemodificeerd.
- 7.3 Om tevens toegang te krijgen tot overige diensten van Tele2 (zoals het Email-account en de Personal Homepage) dient de Klant zich via de Website te registreren. De Website biedt inzicht in de Persoonlijke Instellingen.
- 7.4 Het aan de Klant ter beschikking gestelde Installatiepakket is en blijft eigendom van Tele2, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Het Installatiepakket wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan de Klant in bruikleen gegeven. De Klant is verantwoordelijk voor verlies, diefstal, verduistering, verwijding 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 de Klant in rekening brengen.
- 7.5 In geval van beëindiging van de Overeenkomst dient de Klant het Installatiepakket te retourneren aan Tele2 op een door haar voorgeschreven wijze. Indien de Klant het Installatiepakket niet binnen de gestelde termijn aan Tele2 retourneert is zij gerechtigd de waarde van het Installatiepakket op de Klant te verhalen.
- 7.6 Het is de Klant niet toegestaan het Installatiepakket zonder toestemming van Tele2 aan derden ter beschikking te stellen, bijvoorbeeld ter reparatie. Eventuele schade als gevolg van onbevoegd uitgevoerde werkzaamheden komt voor rekening van de Klant.
- 7.7 De Klant kan 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 de Klant 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 De Klant 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 de Klantlocatie, het uit laten voeren van de noodzakelijke werkzaamheden, het ter beschikking stellen van elektriciteit en het ondertekenen van de opleverbon. De Klant 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 de randapparatuur van de Klant voldoet niet aan de eisen dan wordt de Installatie voltooid geacht te zijn en kunnen de kosten voor de Installatie op de Klant 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 de Klant gebruik maakt van (een deel van) de Dienst.
- 7.10 Indien door de door Tele2 ingeschakelde derde aanpassingen aan de randapparatuur van de Klant dienen te worden verricht en/of de standaard inbegrepen bekabeling, zoals op de Website bekend gemaakt, blijkt niet voldoende te zijn, zal Tele2 de Klant daarvoor een vergoeding in rekening brengen.

8. Registratie

- 8.1 Tele2 stelt bij de registratie (unieke) toegangscodes(s) ter beschikking aan de Klant. De Klant dient de (unieke) toegangscodes(s) geheim te houden en dient alle documentatie waarop deze code(s) vermeld 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 dient de Klant onmiddellijk de Klantenservice te verzoeken deze code(s) te verwijderen, onder vermelding van deze code(s). De Klant is verantwoordelijk voor alle handelingen die verricht worden door middel van gebruik van deze code(s) tot het moment dat Tele2 direct na de melding door de Klant de toegang tot de Dienst door middel van deze code(s) heeft kunnen blokkeren.
- 8.2 Indien de Klant merkt of het vermoeden heeft dat derden zich op onseigenlijke wijze toegang hebben verschafst tot de Dienst, bijvoorbeeld door het gebruik van de (unieke) toegangscodes(s) van de Klant of andere gegevens, dient de Klant 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 de Klant niet (meer) beschikt over een functionerende Aansluiting kan Tele2 de Dienst buitengebruik stellen. Indien de Aansluiting van de Klant niet (meer) functioneert en ook niet meer gaat functioneren, om welke reden dan ook, dient de Klant de Klantenservice hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.
- 9.3 De Klant dient te beschikken over en is 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 de randapparatuur van de Klant is deze gehouden de apparatuur te vervangen. De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik, installatie, het onderhoud en reparaties aan de randapparatuur.
- 9.4 De Klant 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 de Klant in rekening worden gebracht.
- 9.5 Telefonie over de Breedband Verbinding van Tele2 ondersteunt geen alarm installaties, meervoudige telefooncentrales, 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 de Klant 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 ook uit welken houde ook, veroorzaakt door diensten of producten van Externe Leveranciers.
- 9.7 Het door de Klant gebruikte Email-account blijft eigendom van Tele2. Tele2 garandeert niet dat een door de Klant verzonden emailbericht de geadresseerde bereikt, noch dat een aan de Klant gestuurd emailbericht de Klant bereikt. De Klant draagt ervoor zorg dat het Email-account 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. De Klant 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 Email-account en een aangemaakte Personal Homepage altijd toegankelijk zijn. Indien een Klant de toegestane grootte van het Email-account of de toegestane grootte van de Personal Homepage overschrijft, is Tele2 gerechtigd de Klant toegang tot het Email-account of de Personal Homepage te onttrekken of te beperken. De Klant kan tevens zijn Personal Homepage niet wijzigen indien deze de toegestane grootte overschrijft. Een email kan slechts verzonden danwel 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 de Klant van een wijziging tijdig op de hoogte stellen en de Klant eventuele gewijzigde Persoonlijke Instellingen meedelen, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. In het laatste geval zal Tele2 de Klant 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. De Klant handelt derhalve geheel op eigen risico indien hij de Dienst desondanks voor, bijvoorbeeld, commerciële, zakelijke of bedrijfsmatige doeleinden, zoals de uitoefening van beroep of bedrijf gebruikt.
- 9.11 De kwaliteit, beschikbaarheid en snelheid van de Dienst is onder andere afhankelijk van de door de Klant gebruikte Breedband Verbinding en de randapparatuur (waaronder het aantal en type telefoontoestellen en toebereiden en de door

- f. indien door of namens de Klant een melding overeenkomstig artikel 8.1 of 8.2 wordt gedaan;
 - g. indien Tele2 een gerechtvaardigd vermoeden heeft dat de Klant in strijd handelt met de Gedragsregels;
 - h. indien de Klant 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 noodzaken.
- 20.2 Tot indienststelling wordt weer overgaan als de Klant binnen een door Tele2 vastgestelde redelijke termijn alsnog zijn verplichtingen is nagekomen en de kosten voor buitengebruikstelling en indienststelling aan Tele2 heeft voldaan.
- 20.3 Zowel de Klant als Tele2 kunnen 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.
- 20.4 Tele2 heeft het recht, onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen:
- a. indien de Klant de Overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan of heeft nagelaten juiste gegevens of wijzigingen daarvan door te geven aan Tele2 met het oogmerk te frauderen;
 - b. Indien Tele2 aannemelijk kan maken dat de Klant handelt in strijd met de wet of schade toebrengt aan een ander dan wel niet aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.
 - c. in geval van beëindiging, intrekking of wijziging van de vergunningen, al dan niet van derden, op basis waarvan Tele2 haar Dienst aanbiedt;
 - d. indien overeenkomsten tussen Tele2 en derden van wie Tele2 afhankelijk is voor het leveren van de Dienst om wat voor reden dan ook wordt beëindigd of gewijzigd zodat Tele2 in redelijkheid de Dienst niet meer naar behoren kan nakomen;
 - e. indien technische redenen (zoals bijvoorbeeld de situatie onder artikel 10.5), bedrijfseconomische redenen of (wijzigingen in) wet- en regelgeving daartoe noodzaken.
- 21 Overmacht**
- 21.1 Een tekortkoming in de dienstverlening kan Tele2 niet worden toegerekend, indien zij niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn 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 verzoek van Klant een met de duur van de verstoring evenredige restitutie te geven van zijn abonnementsgeld tenzij dit redelijkerwijs, met in achtneming van duur en omstandigheden niet van hem kan worden gevraagd.
- 21.2 Gevallen van overmacht kunnen zijn tekortkomingen in de nakoming door Tele2 als gevolg van uitval van stroomvoorziening aan zijn zijde en tekortkomingen in het netwerk van een derde.
- 22. Klachten**
- 22.1 De Klant kan een volledige en duidelijk omschreven klacht over de Dienst melden bij de Klantenservice. De Klant dient Tele2 een redelijke termijn te geven om de klachten te onderzoeken en het onderliggende probleem te verhelpen. Tele2 zal hier passend en tijdig op reageren. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de Klant zijn rechten ter zake verliest.
- 23. Toepasselijk recht en Geschillen**
- 23.1 Geschillen tussen de Klant en Tele2 over totstandkoming of de uitvoering van Overeenkomsten met betrekking tot door Tele2 te leveren of geleverde Diensten, kunnen zowel door de Klant als door Tele2 aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie. Informatie over het aanhangig maken van geschillen kan worden gevonden op www.degeschillencommissie.nl.
- 23.2 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Klant zijn klacht eerst bij Tele2 heeft ingediend
- 23.3 Nadat de klacht bij Tele2 is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
- 23.4 Wanneer de Klant een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Tele2 aan deze keuze gebonden. Indien Tele2 een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de Klant vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Tele2 dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
- 23.5 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.
- 23.6 Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
- 23.7 Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.