

Algemene Voorwaarden

Versie: februari 2012

Algemene Voorwaarden van Tele2 Nederland B.V. [versie 2012-1]

Artikel 1 Definities

Aansluiting: de mogelijkheid gebruik te maken van de door Tele2 geboden en door de Contractant bestelde Diensten.

Alarmtransportdiensten: De alarmtransportdienst van Tele2 waarop ook het gedeelte "Alarmtransportdiensten" van deze Algemene Voorwaarden van toepassing is.

Algemene Voorwaarden: de artikelen 1 tot en met 36 van deze Algemene Voorwaarden van Tele2, die van toepassing zijn op de levering van de Diensten en op alle aanvragen van, aanbiedingen en offertes aan en Overeenkomsten met Contractanten.

BBeyond: één van de handelsnamen van Tele2.

Bijlage: een document dat deel uitmaakt van de Overeenkomst waarin de condities van de levering van de Diensten staan beschreven zoals de Algemene Voorwaarden, Bestelformulier(en), Dienstbeschrijving(en), Service Level Agreement(s) (indien van toepassing), en Prijslijst(en). In de Overeenkomst is vermeld welke Bijlagen ervan deel uitmaken.

Bestelformulier: een door Contractant in te vullen formulier of ander contractdocument, bijvoorbeeld een door Tele2 opgestelde modelovereenkomst, dat na ondertekening door Contractant en (schriftelijke) acceptatie door Tele2 deel uitmaakt van de Overeenkomst, en waarin de Contractant te kennen dient te geven welke Diensten hij zal afnemen onder de in dit formulier en de Overeenkomst beschreven voorwaarden.

Betaalverkeertransportdienst: De betaalverkeertransportdienst van Tele2 waarop ook het gedeelte "Betaalverkeertransportdiensten" van deze Algemene Voorwaarden van toepassing is.

Carrier Selectie of Carrier Pre-Selectie: de vaste telefoniedienst waarbij een inbelcode voorafgaand aan het nummer van de bestemming dient te worden gekozen of wordt gekozen om een verbinding via Tele2 tot stand te brengen.

Contractant: de partij met wie Tele2 onderhandelt over de levering van Diensten, danwel de partij met wie Tele2 een Overeenkomst inzake de levering van Diensten heeft gesloten.

Dienst(en): de elektronische communicatiediensten, welke Tele2 onder toepassing van de bepalingen van de Overeenkomst aan haar Contractant levert. Deze Diensten kunnen bestaan uit, maar zijn niet beperkt tot, door Tele2 ter beschikking gestelde faciliteiten, Directe Toegangsdiensten, Indirecte Toegangsdiensten, Internetdiensten, Alarmtransportdiensten en Betaalverkeertransportdiensten.

Dienstbeschrijving: een document dat de (technische) details van de Diensten zoals functionaliteiten en specificaties van de Diensten beschrijft en die als Bijlage onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.

Directe Toegangsdiensten: Diensten waarbij voor de levering overwegend gebruik wordt gemaakt van de netwerkinfrastructuur van Tele2, zoals ISDN-30 of glasvezelverbinding.

Domeinnaam: een unieke naam waarmee of waaronder een internetwebsite of andere internet gerelateerde Dienst of faciliteit aangeduid kan worden, bestaande uit een unieke door de Contractant, binnen de daarvoor gegeven mogelijkheden, gekozen naam gevolgd door een punt (letterteken) en een aanduiding voor een land, gebied of soort, of ander uniek soort domein.

DSL diensten: Diensten waarbij gebruik gemaakt wordt van DSL technologie.

Gebruikersnaam: De door Tele2 aan de Contractant toegekende identificatiecode, bestaande uit een combinatie van cijfers en letters, waarmee de Contractant in combinatie met een door Tele2 aan de Contractant toegekend wachtwoord, bestaande uit een combinatie van cijfers en letters, toegang heeft tot de Diensten van Tele2.

Indirecte Toegangsdiensten: Diensten waarbij voor de levering gedeeltelijk gebruik gemaakt wordt van de (telefonie)netwerkinfrastructuur van derden, zoals Carrier Selectie of Carrier Pre-Selectie, waarop ook het gedeelte "Indirecte Toegangsdiensten" van deze Algemene Voorwaarden van toepassing is. Bij deze Diensten wordt door Tele2 tevens een inbelcode ter beschikking gesteld.

Internetdiensten: Diensten zoals bijvoorbeeld toegang tot het Internet, hosting van websites, e-mail en/of registratie van een Domeinnaam en aanverwante Diensten, waarop ook het gedeelte "Internetdiensten" van deze Algemene Voorwaarden van toepassing is.

IP-adres: een uniek nummer bestaande uit een reeks van cijfers die op het internet gebruikt worden voor het identificeren van machines en/of een locatie.

Overeenkomst: iedere (raam)overeenkomst tussen Tele2 en Contractant inzake de levering van Diensten, inclusief de Bijlagen waaronder in ieder geval de Algemene Voorwaarden van Tele2.

Prijslijst: een overzicht van de tarieven die Tele2 in rekening brengt voor de levering van de Diensten en die als Bijlage onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.

Ready for Service-datum: de datum waarop de door Contractant bestelde Dienst is opgeleverd en door de Contractant in gebruik kan worden genomen.

Service Level Agreement: een document waarin het niveau van de Diensten is beschreven en dat als Bijlage onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst (indien van toepassing).

Tele2: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Tele2 Nederland B.V., statutair gevestigd te Amsterdam, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel in Amsterdam onder nummer 33303418, en ondermeer handelende onder de namen BBeyond en Tele2 Zakelijk.

Tele2 Zakelijk: één van de handelsnamen van Tele2.

Voorzieningen: alle ten behoeve van de te leveren Dienst aan de Contractant ter beschikking gestelde voorzieningen als bedoeld in artikel 17 van deze Algemene Voorwaarden, zoals onder andere hardware en/of software, installaties, kabels, fysieke verbindingen en instrumenten.

Werkdagen: maandag tot en met vrijdag met uitzondering van erkende nationale feestdagen in Nederland.

ALGEMEEN

Dit algemene gedeelte van deze Algemene Voorwaarden is van toepassing op alle Diensten en op alle aanvragen van, aanbiedingen en offertes aan en Overeenkomsten met Contractanten.

Artikel 2 Toepasselijkheid voorwaarden

2.1 Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit een algemeen gedeelte (artikel 1 tot en met artikel 19), een gedeelte dat uitsluitend van toepassing is op Indirecte Toegangsdiensten (artikel 20 tot en met artikel 22) een gedeelte dat uitsluitend van toepassing is op Internetdiensten (artikel 23 tot en met artikel 26), een gedeelte dat uitsluitend van toepassing is op Betaalverkeertransportdiensten (artikel 27 tot en met artikel 31) en een gedeelte dat uitsluitend van toepassing is op Alarmtransportdiensten (artikel 32 tot en met artikel 36).

2.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanvragen van, aanbiedingen en offertes aan en Overeenkomsten met Contractanten tenzij door Contractant en Tele2 uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen. Inkoopvoorwaarden en/of andere (algemene) voorwaarden van de Contractant worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet van toepassing.

2.3 Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele latere Overeenkomsten tussen Tele2 en de Contractant, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.

2.4 In geval van tegenstrijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst zal de volgende voorrangregeling gelden:

- de hoofdtekst van de Overeenkomst c.q. het door Tele2 schriftelijk geaccepteerde Bestelformulier;
- de Algemene Voorwaarden;
- de Dienstbeschrijving
- de Service Level Agreement (indien van toepassing);
- eventuele andere documenten behorende bij de Overeenkomst.

Artikel 3 Totstandkoming van de Overeenkomst

3.1 Aanbiedingen en offertes van Tele2 zijn volledig vrijblijvend en kunnen te allen tijde door Tele2 worden herroepen vóór het totstandkomen van de Overeenkomst.

3.2 Tenzij anders overeengekomen, vindt de aanvraag van de Diensten door de Contractant plaats door invulling en ondertekening door de Contractant van het Bestelformulier.

3.3 Tele2 kan een aanvraag slechts in behandeling nemen indien alle gevraagde noodzakelijke medewerking wordt verleend. Indien het uiteindelijk niet honoreren van de aanvraag het gevolg is van omstandigheden welke zijn toe te rekenen aan de Contractant zal deze gehouden zijn de door Tele2 in redelijkheid gemaakte kosten te vergoeden.

3.4 Contractant is gehouden de informatie, zoals gespecificeerd in de Bestelformulieren en/of benodigd voor de oplevering van de Dienst, en de hieronder genoemde documenten te verstrekken aan Tele2:

- bij natuurlijke personen: een identificatiebewijs als bedoeld in de Wet op de Identificatieplicht en een bewijs van een vaste woon- of verblijfplaats in Nederland;

- bij ondernemingen en/of rechtspersonen: een uittreksel van hun registratie bij de Kamer van Koophandel niet ouder dan 2 maanden en een identificatiebewijs (als bedoeld in de Wet op de Identificatieplicht) van de bevoegde vertegenwoordiger van de onderneming of rechtspersoon.

3.5 Tele2 is te allen tijde bevoegd een controle uit te voeren naar de kredietwaardigheid van de Contractant.

3.6 Tele2 is gerechtigd om redelijke zekerheid te verlangen voor de nakoming van de betalingsverplichtingen van Contractant. Deze zekerheid kan bestaan uit, maar is niet beperkt tot, een waarborgsom, een garantie

van de moedermaatschappij van Contractant of een bankgarantie. Contractant is verplicht op het eerste verzoek van Tele2 daartoe, een dergelijke voor Tele2 acceptabele zekerheid te verstrekken.

3.7 Tele2 is gerechtigd levering van de Diensten uit te stellen dan wel op te schorten indien:

- Tele2 gerechtvaardigde twijfel heeft omtrent de kredietwaardigheid van de Contractant en niet wordt voldaan aan een door Tele2 verlangde zekerheidstelling zoals bedoeld in artikel 3.6 of indien een automatische incassomachtiging ten laste van de bank- of girorekening van Contractant (indien overeengekomen) niet wordt afgegeven;
- het (nagenoeg) vaststaat dan wel aannemelijk is dat Contractant niet aan de voorwaarden van de Overeenkomst zal (kunnen) voldoen.

3.8 De Overeenkomst, inclusief wijzigingen daarvan, komt tot stand:

- op de datum van ondertekening door Tele2 en Contractant van een aanbieding of ander document van Tele2;
 - op de datum van ontvangst van de schriftelijke of elektronische bevestiging door Tele2 van acceptatie van de conform artikel 3.2 gedane aanvraag van een Dienst;
- of
- wanneer Contractant Tele2 feitelijk in staat stelt met de uitvoering van de werkzaamheden aan te vangen of de Dienst te leveren.

Artikel 4 Dienstenniveau en het gebruik van de Dienst

4.1 Of de Dienst kan worden geleverd is mede afhankelijk van de beschikbaarheid van de Dienst op de locatie zoals door de Contractant in het Bestelformulier aangegeven, een en ander ter beoordeling van Tele2.

4.2 (Technische) details van de Diensten staan beschreven in de relevante Dienstbeschrijving die kosteloos op te vragen is bij Tele2. Tele2 behoudt zich het recht voor de Dienstbeschrijving eenzijdig aan te passen.

4.3 Het is mogelijk dat als onderdeel van een Dienst een beltegoed wordt geleverd. Dit beltegoed is, wanneer het niet binnen de factuurperiode wordt opgebruikt, slechts in beperkte mate mee te nemen naar een volgende factuurperiode. De details hierover staan in de relevante Dienstbeschrijving. In geen geval, ook niet bij beëindiging van de Overeenkomst, kan de Contractant aanspraak maken op uitkering van de waarde van het beltegoed (al dan niet in geld).

4.4 Tele2 staat niet in voor geschiktheid of bruikbaarheid van de Diensten voor het doel dat de Contractant voor ogen heeft, ook niet als dit doel vooraf aan Tele2 kenbaar is gemaakt. De Dienstbeschrijving van de Dienst is leidend.

4.5 Tele2 spant zich in om de Dienst zo ongestoord mogelijk te leveren. Tele2 geeft echter geen garanties ten aanzien van de kwaliteit en de beschikbaarheid van de Dienst.

4.6 Tele2 spant zich in om de Dienst door middel van de door haar geleverde beveiliging ten behoeve van de Dienst te optimaliseren maar garandeert niet dat deze beveiliging onder alle omstandigheden afdoende is en Tele2 sluit alle aansprakelijkheid voor schade als gevolg van een niet-optimale beveiliging, beveiligingslekken en/of (onrechtmatige) inbreuk door derden uit.

Artikel 5 Levering

5.1 De door Tele2 opgegeven termijnen voor levering zijn indicatief. De termijnen voor levering zijn mede afhankelijk van de technische voorzieningen en omstandigheden van en/of bij de Contractant en de eventuele wijzigingen dan wel aanpassingen die hierop moeten worden aangebracht ten behoeve van de levering van de overeengekomen Diensten. Termijnen voor levering kunnen eveneens worden beïnvloed door bijvoorbeeld het ontbreken van een werkend aansluitpunt (ISRA punt) zoals bedoeld in artikel 5.3, het uitblijven van de noodzakelijke toestemming van bevoegde autoriteiten, van de gebouweigenaar in geval toegang tot een gebouw nodig is, of van de grondeigenaar in geval van graafwerkzaamheden. De Contractant is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de noodzakelijke toestemming van de gebouweigenaar.

5.2 De Diensten worden geleverd op het adres (en waar van toepassing op de betreffende etage of verdieping) zoals door de Contractant ingevuld op de Bestelformulier, behorend bij de betreffende Dienst. Indien de Contractant de Dienst naar een ander adres wenst te verhuizen geldt dit als een voortijdige beëindiging en is de beëindigingsregeling van artikel 14.6 van toepassing. Contractant dient voor de levering van de Dienst op het nieuwe adres een nieuw Bestelformulier in te vullen dan wel een nieuwe Overeenkomst te sluiten. Onder nader overeen te komen schriftelijke voorwaarden kunnen Contractant en Tele2 afwijken van dit artikel.

5.3 De (termijn voor) levering van de Diensten is afhankelijk van een werkend aansluitpunt (ISRA punt). De Contractant is verantwoordelijk voor een werkend ISRA punt op de locatie waar de Diensten moeten worden

geleverd. Indien een ISRA punt niet aanwezig of niet werkend is op de betreffende locatie dan komen de kosten voor aanleg en/of herstel volledig voor rekening van de Contractant.

Artikel 6 Nummers, toegangscodes etc.

6.1 Ten behoeve van een Dienst kan door Tele2 aan de Contractant een of meerdere nummers en/of e-mailadressen en/of Domeinnamen en/of IP-adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere toegangscodes ter beschikking worden gesteld. De Contractant kan geen rechten doen gelden ten aanzien van het gebruik of behoud van dergelijke nummers, e-mailadressen, Domeinnamen en/of IP-adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere toegangscodes, behoudens de wettelijke voorschriften omtrent nummerportabiliteit.

6.2 Tele2 behoudt zich het recht voor om het ter beschikking gestelde nummer, e-mailadres, Domeinnaam, IP-adres, gebruikersnaam, wachtwoord en/of andere toegangscodes te wijzigen dan wel in te trekken. In dat geval streeft Tele2 ernaar zo spoedig mogelijk mededeling hiervan te doen aan de Contractant en indien mogelijk een overgangstermijn te hanteren.

6.3 Tele2 is niet aansprakelijk voor schade die de Contractant lijdt als gevolg van wijzigingen in het nationale nummerplan dan wel andere wet- of regelgeving waardoor ongestoord gebruik van de aan de Contractant verstrekte nummers en/of e-mailadressen en/of Domeinnamen en/of IP-adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere toegangscodes niet mogelijk is.

6.4 Contractant garandeert zich te zullen onthouden van gedragingen en gebruik van nummers en/of e-mailadressen en/of Domeinnamen en/of IP-adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere toegangscodes dat in strijd is met het nationale nummerplan, de voorschriften en beperkingen zoals door de OPTA gesteld in de toekenning van de nummers en andere toepasselijke wet- of regelgeving.

Artikel 7 Tarieven

7.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de Contractant aan Tele2 afhankelijk van de soort Dienst verschuldigd:

- een vergoeding per geslaagde oproep alsmede een gebruiks- en bestemmingsafhankelijk tarief;
- een vergoeding voor overig dienstspecifiek verbruik op basis van een verbruikstarief;
- een maandelijks vast tarief; en
- een eenmalig tarief voor de installatie en/of oplevering van de Dienst.

7.2 Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, zijn alle genoemde bedragen exclusief BTW.

7.3 Tele2 is te allen tijde gerechtigd de in artikel 7.1 lid a en/of lid b genoemde vergoeding en tarieven alsmede mogelijk toepasselijke kortingspercentages te wijzigen. Tele2 stelt de Contractant ten minste 15 dagen voorafgaande aan een tariefsverhoging hiervan op de hoogte.

7.4 Tele2 is gerechtigd om de in artikel 7.1 lid a, lid b en/of lid c genoemde tarieven jaarlijks op 1 juli te wijzigen volgens de meest recente door het Centraal Bureau voor de Statistiek vastgestelde prijsindex "lonen CAO zakelijke dienstverlening". Wijzigingen van tarieven op grond van dit artikel zullen door Tele2 vooraf worden bekendgemaakt.

7.5 Tele2 is daarnaast gerechtigd het in artikel 7.1 lid c genoemde tarief te wijzigen met ingang van tenminste 1 maand na mededeling van deze wijziging. Indien dit een voor de Contractant nadelige tariefswijziging betreft, kan de Contractant, indien hij het niet eens is met deze tariefswijziging, tot aan de datum van deze tariefswijziging de Overeenkomst beëindigen met ingang van de datum waarop de tariefswijziging van toepassing is. In dit geval kan de Contractant Tele2 niet aanspreken op nakoming van de Overeenkomst.

7.6 Indien Tele2 ten behoeve van de Contractant werkzaamheden dient te verrichten, uit welke hoofde dan ook, die niet in een Overeenkomst schriftelijk zijn vastgelegd, of indien kosten ontstaan doordat de Contractant op enigerlei wijze in gebreke is gebleven en daardoor uitvoering van de Overeenkomst onmogelijk maakt of bemoeilijkt, worden deze werkzaamheden en/of kosten als meerwerk beschouwd en als zodanig extra bij Contractant in rekening gebracht tegen de alsdan geldende tarieven van Tele2.

7.7 Voor zover de overeengekomen vergoedingen zijn gerelateerd aan een bepaalde periode en niet over de volledige periode verschuldigd zijn, kan Tele2 per kalenderdag een bedrag naar rato in rekening brengen.

Artikel 8 Facturering en Betaling

8.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, vindt betaling plaats door middel van automatische incasso ten laste van de bank- of girorekening van Contractant, waarvoor Contractant een schriftelijke machtiging aan Tele2 zal verstrekken.

8.2 Tele2 stuurt de Contractant maandelijks een factuur voor de geleverde Diensten.

8.3 Indien niet betaald wordt door middel van automatische incasso zal de Contractant de factuur betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum.

8.4 Als basis voor facturering zijn de door Tele2 geregistreerde gegevens omtrent de Aansluiting en het gebruik ervan bindend.

8.5 Indien de Contractant meent dat het gefactureerde bedrag onjuist is, dient hij zulks binnen 14 dagen na factuurdatum aan Tele2 schriftelijk kenbaar te maken. Van eventuele opschorting van de betalingsverplichting kan pas sprake zijn na voorafgaande schriftelijke toestemming van Tele2.

8.6 Indien de bezwaren na onderzoek door Tele2 ongegrond blijken is de Contractant de in redelijkheid door Tele2 gemaakte kosten verschuldigd. Voor de beoordeling van de bezwaren zijn de door Tele2 gegenereerde gegevens leidend.

8.7 Indien de Contractant niet tijdig heeft betaald, zal deze automatisch in verzuim zijn zonder nadere ingebrekestelling. In dat geval worden alle vorderingen van Tele2 op Contractant direct opeisbaar. Tele2 heeft recht op vergoeding van de wettelijke rente over het totale uitstaande bedrag en op vergoeding van de kosten gemaakt ten behoeve van het incasseren van uitstaande bedragen. De wettelijke rente is verschuldigd vanaf de vervaldatum van de factuur.

8.8 Elk beroep van de Contractant op verrekening van een uitstaand bedrag met een vordering op Tele2 is uitgesloten.

8.9 Betalingen strekken steeds in de eerste plaats tot voldoening van verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats tot voldoening van opeisbare facturen die het langst openstaan, ook indien de Contractant vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 9 (Limitering van) Aansprakelijkheid

9.1 Tele2 is niet aansprakelijk voor de schade die is ontstaan als het gevolg van het niet of het niet goed functioneren van haar Dienst(en), Aansluitingen en/of Voorzieningen, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van Tele2.

9.2 In geen geval is Tele2 aansprakelijk voor de manier waarop Contractant gebruik maakt van de door Tele2 geleverde Dienst(en), Aansluitingen en/of Voorzieningen. Contractant zal Tele2 vrijwaren voor aanspraken van derden welke betrekking hebben op de inhoud van het data-, internet- en/of spraakverkeer en/of op gegevens welke de Contractant verstuurt met behulp van de Dienst(en), Aansluitingen en/of Voorzieningen.

9.3 Indien Tele2 op grond van artikel 9.1 aansprakelijk is, zal de aansprakelijkheid van Tele2 beperkt zijn tot de directe zaakschade die in onmiddellijk verband staat met deze tekortkoming en deze aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal EURO 45.000 per gebeurtenis of per reeks gebeurtenissen die in onderling verband staan, tot een maximum van EUR 90.000 per kalenderjaar. Aansprakelijkheid voor enige vorm van indirecte- of gevolgschade (zoals bijvoorbeeld gemiste omzet, stilstandschade en/of gederfde winst) is uitgesloten. Aansprakelijkheid voor schade van de Contractant als gevolg van het niet functioneren van een Dienst die bestaat uit een telefonische of elektronische alarmvoorziening en/of kostenregistratiesysteem (waaronder Aansluitingen voor alarmmeldingen en/of elektronische (PIN-)betalingen) is uitgesloten.

9.4 Alle aanspraken door Contractant tot vergoeding van schade dienen uiterlijk binnen 4 weken na het ontstaan van de schade schriftelijk bij Tele2 te worden gemeld, zulks op straffe van verval van deze aanspraken.

9.5 Contractant zal Tele2 vrijwaren en gevrijwaard houden voor alle aanspraken van derden voor vergoeding van schade verband houdende met de uitvoering van de Overeenkomst.

9.6 De Contractant is aansprakelijk voor al het gebruik dan wel misbruik van de Dienst en de daarvoor toegekende nummer(s), Domeinnamen, IP-adressen, gebruikersnamen, wachtwoorden en e-mailadres(sen). De Contractant is zelf verantwoordelijk voor beveiliging van de gegevens die door de Contractant op haar systemen worden geplaatst. Tevens is de Contractant verantwoordelijk voor de beveiliging van haar (rand)apparatuur (zoals telefooncentrales) tegen oneigenlijk gebruik van deze (rand)apparatuur door derden of inbraak in deze (rand)apparatuur door derden. Tele2 is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van dit oneigenlijk gebruik en/of deze inbraak en de Contractant vrijwaart Tele2 voor alle schade en/of kosten die daarmee verband houden.

9.7 Het is de Contractant niet toegestaan om in strijd met een of meer verplichtingen voortvloeiende uit de wet en de Overeenkomst gebruik te maken van de Dienst, met inbegrip van onrechtmatig spammen, de distributie van onrechtmatige content, hacken of enig ander misbruik, en alle gebeurtenissen waarnaar als 'oneigenlijk gebruik' wordt verwezen zoals niet-uitpuittend opgesomd in artikel 14.11 sub b. De Contractant is aansprakelijk voor alle gevolgen daarvan. Indien er sprake is van (een redelijke reden om uit te gaan van) oneigenlijk gebruik van de Dienst jegens Tele2 of derden, dan is de Contractant volledig aansprakelijk voor de door Tele2 en/of derden gemaakte kosten en de daardoor geleden schade, en dient de Contractant Tele2 schadeloos te stellen. Tele2 heeft het recht om bevoegde overheidsinstellingen en derden met relevante

belangen daarbij onmiddellijk op de hoogte te stellen van alle informatie die relevant is voor het oneigenlijke gebruik, met inbegrip van persoonsgegevens, zonder dat dit tot enige aansprakelijkheid leidt.

9.8 In geval van een niet toerekenbare tekortkoming ("Overmacht") aan de zijde van Tele2 kan de Contractant Tele2 niet op haar verplichtingen aanspreken. Van Overmacht is onder meer sprake indien Tele2 niet aan haar verplichtingen kan voldoen als gevolg van handelen dan wel nalaten van de Contractant, defecten en/of storingen in de (rand)apparatuur, de systemen en/of het netwerk van de Contractant, oneigenlijk gebruik van of inbraak in de (rand)apparatuur (zoals telefooncentrales) van de Contractant, fraude, misbruik, onderhoud, oorlog(sgevaar), oproer, terreur, aanslagen, molest, brand, waterschade, vorst, "onwerkbaar weer", blikseminslag, storm, overstroming, aardbeving, (nucleaire) explosies, werkstaking, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen, storing in levering van energie, veiligheids- en milieueisen (zoals vervuilde grond, verzakkingen van grond en/of gebouwen, en asbest), geweigerde en/of beperkte toegang tot percelen en/of gebouwen, door grondeigenaren gestelde voorwaarden (zoals aanbrengen sierbestrating of bepaalde werken), vertragingen in het verkrijgen van benodigde vergunningen, kabelbreuk(en) veroorzaakt door derden, storingen of tekortkomingen in (communicatieve) dienstverlening van derden.

Artikel 10 Verplichtingen van de Contractant

10.1 Contractant verplicht zich de Overeenkomst uit te voeren met inachtneming van de belangen van Tele2. Contractant zal Tele2 op geen enkele wijze hinderen bij de levering van haar Diensten. Zo is het de Contractant niet toegestaan handelingen te verrichten, zoals het opstarten van processen en/of programma's op de systemen van Tele2, waarvan naar het oordeel van Tele2 aangenomen kan worden dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan de systemen van Tele2 en/of overige (internet) gebruikers.

10.2 Contractant zal Tele2 alle informatie verschaffen welke zij nodig heeft voor de instandhouding van de Diensten. Hierin is onder andere begrepen het tijdig melden van wijzigingen van adresgegevens, facturatiegegevens en/of overige relevante gegevens.

10.3 Contractant zal zich onthouden van elk handelen en nalaten jegens Tele2 dat strijd met wettelijke bepalingen en/of bepalingen in deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst oplevert of kan opleveren.

10.4 De Contractant zal alle medewerking verlenen aan Tele2 welke redelijkerwijze van haar verwacht mag worden bij en/of ten behoeve van het leveren van de Diensten.

10.5 Indien levering van de bestelde Dienst technisch niet mogelijk is kan Tele2 aanvullende voorwaarden stellen waaraan de Contractant dient te voldoen voordat de Dienst zal worden opgeleverd. Indien niet aan deze aanvullende voorwaarden wordt voldaan kan de Contractant geen aanspraak maken op levering van de Dienst.

10.6 De Contractant zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels voor internetgebruik. Het is mogelijk dat de Dienstbeschrijving hierover aanvullende concrete bepalingen bevat. Contractant zal zich ook houden aan op de desbetreffende Dienst(en) toepasselijke gedragsregels en zogenaamde "fair use policy" die zijn gepubliceerd op de internetwebsite van Tele2 (www.tele2.nl/zakelijk).

Artikel 11 Persoons- en verkeersgegevens

11.1 Tele2 verzamelt niet meer persoons- dan wel verkeersgegevens dan noodzakelijk is voor de levering van de Diensten en haar bedrijfsvoering. De verzamelde gegevens worden slechts verwerkt conform geldende wettelijke bepalingen en voor de doeleinden zoals bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) te Den Haag gemeld. Contractant geeft toestemming om zijn gegevens te verwerken en te gebruiken ten behoeve van de databanken of geautomatiseerde bestanden die Tele2 aanlegt in het kader van haar dienstverlening en facturering. Deze gegevens worden met inachtneming van de geldende (privacy-)wetgeving opgeslagen en beheerd.

11.2 De verwerking van persoonsgegevens heeft als doel:

- het aanbieden en uitvoeren van Diensten;
- activiteiten gericht op een verantwoordelijke bedrijfsvoering, zoals beveiliging, risicobeperking en integriteitonderzoek, mede ter voorkoming van fraude en misbruik;
- financiële administratie en het factureringsproces waaronder begrepen: incasso, klachtbehandeling en het verstrekken van gegevens aan derden ten behoeve van het innen van vorderingen;
- het beheer, uitbreiden en optimaliseren van het klantenbestand, eventueel met behulp van (direct) marketing activiteiten door derden;
- het ontwikkelen, uitbreiden en verbeteren van de dienstverlening en producten van Tele2, mede door het informeren van klanten en met behulp van (direct) marketing activiteiten en marktonderzoek;
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen, zoals het verstrekken van informatie aan bevoegde autoriteiten in het kader van strafvordering of in het belang van de veiligheid van de staat;

- training en opleiding van het eigen personeel; en
- netwerkbeheer.

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de bedrijfsvoering of verplicht door wettelijke voorschriften of bevoegde autoriteiten.

11.3 Tenzij Contractant schriftelijk heeft medegedeeld hier bezwaar tegen te maken, verleent hij Tele2 hierbij het recht om zijn persoonsgegevens aan derden te verstrekken voor opname in een (elektronische) telefoongids.

11.4 Tele2 draagt zorg voor beveiliging van persoonsgegevens door maatregelen te treffen van organisatorische en technische aard.

Artikel 12 Nummerweergave

12.1 De mogelijkheid bestaat dat het nummer van het netwerkaansluitpunt waarvandaan opgeroepen wordt dan wel een nummer waarmee een individuele Contractant kan worden geïdentificeerd, doorgegeven wordt aan het opgeroepen netwerkaansluitpunt, nog voordat de verbinding tot stand wordt gebracht. Overigens wordt de Contractant de mogelijkheid geboden de doorgifte van het nummer waarmee hij kan worden geïdentificeerd te blokkeren.

12.2 Iedere opgeroepen Contractant zal de mogelijkheid worden geboden om de verstrekking van het nummer van het oproepende netwerkaansluitpunt te laten blokkeren. Deze blokkeringsmogelijkheid is kosteloos, tenzij er sprake is van herhaald gebruik van deze blokkeringsmogelijkheid door de Contractant zonder redelijk doel, waarna een redelijke vergoeding door Tele2 in rekening kan worden gebracht.

12.3 Geblokkeerde nummers kunnen door Tele2 gedeblokkeerd worden wanneer er een alarmnummer gebeld wordt. Naam-, adres-, postcode-, en woonplaatsgegevens van de Contractant kunnen ook door Tele2 aan de alarm- en hulpdiensten verstrekt worden, indien een alarmnummer gebeld is.

Artikel 13 Contractoverneming

13.1 De rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst kunnen door Contractant niet worden overgedragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming daarvoor van Tele2.

13.2 Contractant verleent op voorhand toestemming en medewerking aan volledige of gedeeltelijke overdracht door Tele2 van de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde.

Artikel 14 Duur en beëindiging algemeen

14.1 De Overeenkomst komt tot stand op de datum zoals bepaald in artikel 3.8 en de looptijd (duur) van de Overeenkomst vangt aan op de Ready for Service-datum. Facturering van een Dienst vindt plaats vanaf deze Ready for Service-datum. Tele2 zal de Klant over de Ready for Service-datum informeren. Wanneer de Contractant geen mededeling is gedaan van de Ready for Service-datum, wordt de duur van de Overeenkomst geacht te zijn aangevangen op het moment waarop de Dienst door de Contractant in gebruik is genomen.

14.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt de Overeenkomst aangegaan voor een periode van één (1) jaar.

14.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd met perioden van één (1) jaar, tenzij één der partijen met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal drie maanden voor afloop van de dan geldende periode schriftelijk aan de andere Partij laat weten de Overeenkomst te willen opzeggen. De Overeenkomst eindigt dan van rechtswege aan het einde van de laatste dag van de dan geldende periode.

14.4 De Overeenkomst voor de Indirecte Toegangsdiens wordt aangegaan voor een onbepaalde periode, tenzij partijen anders zijn overeengekomen. De Overeenkomst voor de Indirecte Toegangsdiens kan te allen tijde schriftelijk beëindigd worden met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.

14.5 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op meerdere Aansluitingen op meerdere locaties van de Contractant dan geldt het volgende: Een Aansluiting wordt per locatie van de Contractant (hierna: "Locatie") aangegaan en afgenomen door Contractant voor een looptijd als bedoeld in 14.2. De looptijd vangt aan op de Ready for Service-datum van de Aansluiting die onder de Overeenkomst wordt geleverd op de betreffende Locatie. Facturering van een Dienst vindt eveneens plaats vanaf deze Ready for Service-datum. De begin- en einddata van een Aansluiting kunnen afhankelijk van genoemde Ready for Service-datum per Locatie verschillen. De afnameduur van de Aansluiting per Locatie wordt na het verstrijken van de minimumperiode automatisch verlengd met perioden van telkens 12 maanden, tenzij Tele2 of de Contractant met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor afloop van de dan geldende looptijd, schriftelijk aan de ander laat weten de Aansluiting op een bepaalde Locatie te willen opzeggen. De

betreffende opgezegde Aansluiting op de bepaalde Locatie eindigt dan aan het einde van de laatste dag van de dan geldende periode. De Overeenkomst blijft van kracht zolang alle Aansluitingen op alle Locaties van de Overeenkomst niet zijn opgezegd conform het bepaalde in dit artikel 14.5.

14.6 Indien de Overeenkomst of een afgenomen Aansluiting door de Contractant voortijdig, dat wil zeggen voor het einde van de minimumperiode c.q. verlengde looptijd van de Overeenkomst wordt opgezegd, dan is – onverminderd de overige rechten van Tele2 - direct na de voortijdige opzegging een afkoopsom verschuldigd door de Contractant. Deze afkoopsom bestaat naast de openstaande gefactureerde bedragen voor de Dienst uit: (i) honderd procent (100%) van de vaste terugkerende maandelijkse tarieven voor de Aansluiting en - indien van toepassing – (ii) de maandelijkse variabele tarieven voor de Aansluiting, voor de volledige initiële looptijd c.q. verlengde looptijd van de Overeenkomst of desbetreffende Aansluiting. Het deel van de afkoopsom dat betrekking heeft op de maandelijkse tarieven voor de Aansluiting wordt bepaald door het gemiddelde maandelijkse volume dat over de Dienst is gelopen en door Tele2 is gefactureerd gedurende de reeds verstreken periode te vermenigvuldigen met het aantal maanden dat de Overeenkomst te vroeg is opgezegd.

Indien de Contractant de Overeenkomst of een Aansluiting vóór oplevering van de Dienst opzegt, is hij tevens het eenmalige tarief voor de installatie en/of oplevering van de Dienst – zonder kortingen - aan Tele2 verschuldigd.

14.7 Indien de Contractant wenst dat Tele2 na het (voortijdig) eindigen van de Overeenkomst medewerking verleent aan de transitie naar de diensten van een nieuwe Leverancier, dan dient de Contractant Tele2 hierover minimaal 3 (drie) maanden van tevoren schriftelijk informeren. Tele2 is niet verplicht om deze medewerking te verlenen en kan hieraan nadere voorwaarden en tarieven stellen. Indien Tele2 Diensten (deels) voortzet tijdens de door Tele2 nader overeen te komen transitieperiode, dan vervallen eventueel van toepassing zijnde kortingspercentages en zullen de standaard tarieven voor de betreffende Dienst(en) in rekening worden gebracht. Tevens blijven deze Algemene Voorwaarden onverkort van toepassing op deze Diensten.

14.8 Indien Tele2 kosten heeft gemaakt voor het porteren van (telefoon)nummers van de Contractant zal Contractant deze kosten vergoeden wanneer zij vóór het aflopen van de overeengekomen minimumperiode de Overeenkomst beëindigt, met inachtneming van hetgeen in artikelen 14.3, 14.5 en 14.6 is bepaald.

14.9 In geval een Overeenkomst betrekking heeft op zowel de levering van Directe Toegangsdiensten als Indirecte Toegangsdiensten kan gedeeltelijke beëindiging plaatsvinden met inachtneming van de voor de te beëindigen Dienst toepasselijke beëindigingsbepalingen zoals beschreven in de artikelen 14.3, 14.5 en 14.6.

14.10 Elk der partijen heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst schriftelijk te beëindigen in geval:

- de wederpartij na ingebrekestelling nalatig blijft binnen redelijke termijn na de datum van de ingebrekestelling alsnog aan haar verplichtingen uit deze overeenkomst te voldoen;
- de andere partij in staat van faillissement is verklaard dan wel in surséance van betaling verkeert;
- de andere partij surséance dan wel faillissement heeft aangevraagd, dan wel een regeling wenst te treffen met haar crediteuren ter afwending daarvan.

14.11 Tele2 is gerechtigd de levering van Diensten zonder voorafgaande waarschuwing en met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te zeggen indien:

a) de Contractant op enigerlei wijze in gebreke blijft in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of deze

Algemene Voorwaarden en na het verstrijken van de in de ingebrekestelling genoemde redelijke termijn er geen blijk van heeft gegeven alsnog na te zullen komen;

b) er sprake is van (een vermoeden van) misbruik of oneigenlijk gebruik van de Aansluiting, de Dienst of daarmee verband houdende Voorzieningen, faciliteiten en/of diensten (zoals, maar niet beperkt tot ter beschikking gestelde (informatie)nummers, al dan niet door Contractant;

Enkele vormen van oneigenlijk gebruik zijn:

- indien het belverkeer naar een bepaald informatienummer uitsluitend wordt gegenereerd vanaf één vaste locatie, in geografische zin of antenne opstelpunt voor mobiele telefonie of blijkt dat er een bundeling van belverkeer gegenereerd wordt in vanaf enkele vaste locaties, in geografische zin of antenne opstelpunten voor mobiele telefonie;

-indien het verkeer naar een bepaald informatienummer kan worden herleid tot belverkeer waarbij kan worden vastgesteld dat de identiteit van de nummeroproeper(s) niet overeenstemt met de door de nummeroproeper(s) aan de operator verstrekte persoonsgegevens en/of waarbij de nummeroproeper(s) zich voordoet als iemand anders via manipulatie van de signalering;

- indien het belgedrag naar een bepaald informatienummer leidt tot opvallend/afwijkend (hoog)verbruik door één en hetzelfde mobiele of vaste nummer;
- indien het belverkeer naar een bepaald informatienummer niet heeft geleid tot het in rekening brengen van de juiste tarieven aan de nummeroproeper(s) vanwege opzettelijke manipulatie in het billingsysteem of van manipulatie in de charging engine van de mobiele operator of vaste operator;
- indien er naar een bepaald Informatienummer grotere aantallen 'gesprekken' worden gevoerd met een 'gesprekstijd' van minder dan 0,5 seconden per gesprek (op deze wijze wordt getracht billingsystemen op een dwaalspoor te brengen; gesprekken worden mogelijk niet getarifeerd aan de nummeroproeper, maar wel betaald aan de nummerhouder);
- indien het belverkeer naar een bepaald informatienummer wordt gegenereerd met mobiele nummers waarvan kan worden vastgesteld dat dankzij een manipulatie van de settings van de simkaart een mogelijkheid is gecreëerd om 'gratis' te kunnen bellen;
- indien wordt geconstateerd dat geen sprake is van exploitatie van een informatienummer conform de vastgestelde normen, door OCI of door een andere van overheidswege erkende instelling die toezicht houdt op het Nummerplan van telefoon- en ISDN-diensten;
- indien tussen de nummeroproeper(s) en nummerhouder een zakelijke relatie bestaat. Met andere woorden, de beller is de nummerhouder of wordt door de nummerhouder (in)direct gebruikt om zijn/haar identiteit te lenen voor het (al dan niet tegen financiële vergoeding) afsluiten van abonnementen die vervolgens vrijwel uitsluitend worden gebruikt voor het bellen naar informatienummers;
- indien prepaid kaarten, waarbij geconstateerd is dat zij zijn verkregen onder opgave van valse identiteitsgegevens, op oneigenlijke gronden en/of via criminele activiteiten, enkel worden gebruikt om gratis verkregen beltegoed op te bellen naar informatienummers om daarmee zichzelf te verrijken en waarbij er sprake is van een gering aantal gesprekken per kaart.
- indien de nummeroproeper de verbinding(en) naar informatienummer(s) veel langer laat open staan dan dat de dienst achter het informatienummer zich daarvoor leent of dat de nummeroproeper de verbinding(en) naar informatienummer(s) veel vaker maakt dan dat de dienst achter het informatienummer zich daarvoor leent.
- indien er door de nummerhouder via POP-ups of via een automatisch werkend programma op de computer verbinding wordt gemaakt zonder de nummeroproeper hier weet van heeft met als doel om zichzelf te verrijken of zonder dat de nummeroproeper de verbinding kan weigeren en of niet voorzien is van de normaal vereiste transparantiemaatregelen.
- indien er door een of meerdere buitenlandse telefoons (nummers) roamend op een Nederlands netwerk veel korte 'gesprekken' dan wel lange 'high usage' gesprekken worden opgezet naar één of meer informatienummers, en waarbij de buitenlandse provider zijn geld van de beller niet kan innen.

Ook vormen van oneigenlijk gebruik die niet zijn opgenomen in bovenstaande opsomming leiden tot onmiddellijke opzegging of opschorting van de Dienst en/of de Overeenkomst.

- c) indien door de Contractant gebruik wordt gemaakt van een dialer zonder dat Tele2 hiervoor expliciete schriftelijke toestemming heeft gegeven;
- d) indien door de Contractant gebruik wordt gemaakt van een call generator zonder dat Tele2 hiervoor expliciete schriftelijke toestemming heeft gegeven;
- e) er sprake is van een overheidsbeschikking daartoe, inclusief veiligheids en beveiligingsredenen;
- f) er sprake is van een overmachtsituatie veroorzaakt door een niet aan Tele2 toerekenbare tekortkoming;
- g) de Contractant valse of onjuiste (persoons)gegevens heeft opgegeven;
- h) de Contractant een Overeenkomst onder valse voorwendsels is aangegaan.
- i) er sprake is van zwaarwegende redenen op grond waarvan in redelijkheid niet langer van Tele2 gevergd kan worden de Overeenkomst in stand te houden.

14.12 Bij opschorting of opzegging als in artikel 14.11 bedoeld ontstaat voor Tele2 geen aansprakelijkheid jegens de Contractant en/of derden. In het geval van aanwijzingen van misbruik of (een vermoeden van) oneigenlijk gebruik, heeft Tele2 daarnaast tevens het recht om alle aan de Contractant openstaande, en toekomstig aan de Contractant verschuldigde, betalingen in te houden, teneinde de belangen kosten en schade van Tele2 en/of derden te waarborgen. Indien na onderzoek Tele2 oordeelt dat sprake was van misbruik of oneigenlijk gebruik en de Contractant niet onomstotelijk het tegendeel heeft bewezen, worden de daarop betrekking hebbende vergoedingen definitief niet uitbetaald aan de Contractant. Bij opschorting of opzegging als in artikel 14.11 bedoeld zullen alle vorderingen van Tele2 aan de Contractant voortvloeiende uit de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar worden.

14.13 Tele2 kan nadere termijnen of voorwaarden stellen alvorens haar dienstverlening te continueren, voor zover deze nadere voorwaarden passen binnen het kader van de gemaakte afspraken dan wel ingeval zich

een van de in artikel 14.10 of artikel 14.11 genoemde situaties voordoet. Indien de Dienst na een opschorting opnieuw wordt geactiveerd, is Tele2 gerechtigd hiervoor eenmalige tarieven in rekening te brengen.

Artikel 15 Aanpassingen

Tele2 kan haar aanbod van Diensten naar bepaalde bestemmingen of nummers te allen tijde wijzigen, opschorten of intrekken op grond van kwaliteits- en/of kwantiteitsoverwegingen.

Artikel 16 Beheer van de systemen van Tele2

16.1 Tele2 is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking haar systemen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het benodigde onderhoud van de systemen, dan wel wegens verbeteringen of vernieuwingen aan die systemen.

16.2 Tele2 is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de toegangsprocedure (inlog-procedure) van de Diensten.

16.3 Tele2 is niet aansprakelijk voor schade van de Contractant als gevolg van het in artikel 16.1 en/of artikel 16.2 gestelde.

Artikel 17 Voorzieningen

17.1 De mogelijkheid bestaat dat Tele2 ten behoeve van de te leveren Dienst(en) bepaalde Voorzieningen installeert welke al dan niet bij de prijs van de overeengekomen Dienst(en) is inbegrepen. Tenzij anders is overeengekomen, verzorgt Tele2 de Voorzieningen.

17.2 Aan de Contractant wordt voor de duur van de Overeenkomst een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht verstrekt met betrekking tot de software en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie. De Contractant gaat akkoord met de licentievoorwaarden behorend bij deze software en documentatie. Het is de Contractant niet toegestaan derden gebruik van deze software en/of documentatie te laten maken.

17.3 Ten aanzien van garantie, onderhoud en functioneren van de Voorzieningen gelden de voorwaarden welke door de leverancier van de betreffende Voorzieningen is bepaald.

17.4 De eigendom van Voorzieningen zal niet aan de Contractant worden overgedragen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

17.5 Het is Contractant niet toegestaan wijzigingen aan te brengen aan de Voorzieningen, deze te verplaatsen, te openen, of anderszins te bewerken en/of te beïnvloeden zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Tele2.

17.6 Contractant zal derden die rechten doen gelden op de Voorzieningen of maatregelen zoals inbeslagname willen uitvoeren, op de hoogte stellen van het eigendom van Tele2. Contractant zal tevens in dat geval Tele2 onmiddellijk inlichten.

17.7 Installatie van Voorzieningen geschiedt door Tele2 of door Tele2 ingeschakelde installateurs op een met Contractant overeengekomen locatie.

17.8 De Contractant onthoudt zich van het verveelvoudigen en/of openbaarmaken en/of anderszins verspreiden van de software en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie, anders dan noodzakelijk is voor het normale eigen gebruik van de Diensten en opslag- (back-up-)doeleinden voor eigen intern gebruik. Bij het maken van opslag-(back-up-)kopieën voor eigen intern gebruik zal de Contractant alle gegevens en tekens, die bepalend zijn voor eigendom en herkomst, in stand laten.

17.9 Tijdstippen van installatie, programmering en onderhoud van de Voorzieningen zullen zoveel mogelijk in overleg tussen Contractant en Tele2 worden vastgesteld.

17.10 De Contractant is aansprakelijk voor alle schade toegebracht aan de Voorzieningen, tenzij de schade is ontstaan door aan Tele2 toe te rekenen handelen of nalaten. Het door Contractant te vergoeden bedrag in geval van aansprakelijkheid van Contractant zal minimaal gelijk zijn aan de vervangingswaarde van de Voorzieningen.

17.11 Na beëindiging van de Overeenkomst is de Contractant verplicht om op eerste verzoek van Tele2 daartoe medewerking te verlenen aan het afgeven aan dan wel het (laten) terugnemen door Tele2 van de Voorzieningen. Indien de Contractant in strijd met haar verplichting uit dit artikel 17.11 handelt, is de Contractant gehouden Tele2 de vervangingswaarde van de betreffende Voorzieningen, waarvan de hoogte door Tele2 wordt bepaald, en alle kosten die Tele2 maakt en die verband houden met dit tekortschieten van de Contractant, te vergoeden. Betaling van de vervangingswaarde van de Voorzieningen en/of de hiervoor genoemde kosten laat onverlet de overige rechten van Tele2, zoals het recht van Tele2 om in rechte teruggave van de Voorzieningen te vorderen met veroordeling van een dwangsom.

Artikel 18 Toepasselijk recht en jurisdictie

18.1 Op deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en de totstandkoming ervan is Nederlands recht van toepassing.

18.2 Alle uit deze Algemene Voorwaarden en/of uit de Overeenkomst voortvloeiende geschillen worden berecht door de bevoegde rechter te Amsterdam.

Artikel 19 (Wijzigingen) Algemene Voorwaarden en slotbepalingen

19.1 Tele2 is bevoegd in de Algemene Voorwaarden eenzijdig wijzigingen aan te brengen welke voor de Contractant na de bij de bekendmaking van de wijziging vermelde termijn van kracht worden. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden kunnen worden bekendgemaakt op of via de factuur.

19.2 Veertien dagen na bekendmaking ervan treden de wijzigingen van de Algemene Voorwaarden in werking tenzij een andere termijn wordt aangegeven.

19.3 Deze Algemene Voorwaarden zijn vermeld op de internetwebsite van Tele2 (www.tele2.nl/zakelijk). Zij worden tevens op verzoek kosteloos toegezonden door Tele2. Voorts zijn deze Algemene Voorwaarden gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 33303418.

19.4 Indien één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst bij gerechtelijke uitspraak of anderszins niet toepasselijk worden verklaard, laat dit de toepasselijkheid van alle overige bepalingen onverlet. Partijen zullen ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk aan de bedoeling van de oorspronkelijke Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst gestalte zal worden gegeven.

19.5 Wijzigingen in de bevoegdheid van de Contractant, van zijn vertegenwoordigers of gemachtigden zullen, ook al heeft inschrijving daarvan in openbare registers plaatsgevonden, tegenover Tele2 eerst van kracht worden nadat Tele2 daarvan schriftelijk door Contractant in kennis is gesteld.

19.6 De Contractant is verplicht van iedere (voorgenomen adreswijziging en/of wijziging van (facturatie)gegevens onverwijld schriftelijk mededeling te doen aan Tele2. De Contractant kiest in haar relatie tot Tele2 uitdrukkelijk domicilie op het laatste door Contractant aan Tele2 schriftelijk opgegeven adres.

19.7 De Contractant dient ingeval van een (mogelijk) faillissement, surséance van betaling of schuldsaneringsregeling Tele2 hiervan onmiddellijk in kennis te stellen.

INDIRECTE TOEGANGSDIENSTEN

Dit gedeelte van de Algemene Voorwaarden vormt een aanvulling op de hierboven beschreven voorwaarden in het algemene gedeelte en bevat bepalingen die uitsluitend van toepassing zijn op Indirecte Toegangsdiensten.

Artikel 20 Gebruik Indirecte Toegangsdiensten

Tele2 is gerechtigd de levering van Indirecte Toegangsdiensten zonder voorafgaande waarschuwing en met onmiddellijke ingang op te schorten of stop te zetten indien Contractant gedurende 8 weken geen gebruik heeft gemaakt van de Indirecte Toegangsdiensten van Tele2.

Artikel 21 Facturering

21.1 Tele2 is gerechtigd een tussentijdse factuur versturen indien gedurende een lopende periode de factuur een bedrag van Euro 250 overschrijdt. Voor de wijze van betaling wordt verwezen naar artikel 8.

21.2 Indien het gebruik van de Indirecte Toegangsdiensten nihil of zeer laag is in een bepaalde periode, kan Tele2 afzien van het zenden van een factuur in die periode, met dien verstande dat Tele2 zich het recht voorbehoudt om in een volgende factuur alsnog het bedrag van de niet verzonden factuur in rekening te brengen.

Artikel 22 (Limitering van) Aansprakelijkheid

Onverminderd het bepaalde artikel 9 van deze voorwaarden geldt dat de aansprakelijkheid van Tele2 bij levering van Indirecte Toegangsdiensten in alle gevallen beperkt is tot het bedrag van de laatst door de Contractant betaalde (maandelijke) factuur voor de betreffende Indirecte Toegangsdienst. Dit betekent dat wanneer Contractant (tijdelijk) geen gebruik kan maken van de betreffende Indirecte Toegangsdiensten, de maximale compensatie hiervoor kan zijn restitutie van het reeds betaalde bedrag voor die Diensten in de betreffende maandelijkse periode.

INTERNET DIENSTEN

Dit gedeelte van de Algemene Voorwaarden vormt een aanvulling op de hierboven beschreven voorwaarden in het algemene gedeelte en bevat bepalingen die uitsluitend van toepassing zijn op Internetdiensten zoals

toegang tot het internet, hosting van internetwebsites, diensten ten behoeve van e-mails en/of registratie van een Domeinnaam.

Artikel 23 Totstandkoming van de Overeenkomst

23.1 Zolang er nog geen sprake is van een toewijzing van een Domeinnaam door de desbetreffende domeinnaamorganisatie kan Tele2 haar gedane aanbod na aanvaarding nog herroepen.

23.2 Voor zover de Contractant zich laat vertegenwoordigen, in het bijzonder bij vertegenwoordiging van een rechtspersoon en de vertegenwoordiger derhalve niet in eigen naam een Overeenkomst met Tele2 aangaat, dient deze zijn bevoegdheid tot het verrichten van deze rechtshandeling namens de Contractant aan te tonen.

Artikel 24 Levering

24.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Tele2 zo spoedig mogelijk overgaan tot de levering van de Internetdiensten. De door Tele2 gegeven termijnen voor levering zijn indicatief.

24.2 Ten aanzien van registraties van Domeinnamen, toegang tot het internet, hosting van internetwebsites en e-mail-faciliteiten heeft Tele2 een inspanningsverplichting (en dus geen resultaatsverplichting) om de overeengekomen Internetdiensten zo goed mogelijk aan de Contractant te verlenen, met inachtneming van de haar ten dienste staande middelen.

24.3 Contractant kan jegens Tele2 geen aanspraak maken op toewijzing van de door Contractant aangevraagde Domeinnaam of e-mailadres. De uiteindelijke toewijzing van Domeinnamen is afhankelijk van de toewijzing door de instantie waar de betreffende Domeinnaam dient te worden aangevraagd. De regels die een dergelijke instantie hanteert voor het toewijzen van een Domeinnaam zijn onverkort van toepassing.

Artikel 25 Gebruik van de Internetdienst

25.1 De Contractant is zelf verantwoordelijk voor de (financiële) gevolgen van overschrijding van de overeengekomen hoeveelheid dataverkeer (waaronder versturen van tekst, geluid en/of afbeeldingen over het internet via de server van Tele2 van en naar de internetwebsite van de Contractant). Voor de beoordeling van het gegenereerde dataverkeer zijn de gegevens van Tele2 leidend. Zulks geschiedt conform de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst.

25.2 Het is niet toegestaan de verbindingen, systemen en de aan de Contractant ter beschikking gestelde opslagruimte/schijfruimte te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de wet, goede zeden, de openbare orde, de netiquette, de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden. Hieronder vallen ondermeer, maar niet uitsluitend, de volgende handelingen en gedragingen: spamming (moedwillig op grote schaal verspreiden van ongewenste e-mails), inbreuk plegen op auteursrechtelijk en/of databankrechtelijk beschermde werken of het anderszins in strijd handelen met de intellectuele eigendomsrechten van derden, verspreiden van kinderpornografie, seksuele intimidatie, discriminatie, bedreiging of het op andere wijze lastig vallen van personen, het zonder toestemming binnendringen in andere computers op het internet (computervredebreek of anderszins "hacken") waarbij de Contractant bijvoorbeeld enige beveiliging doorbreekt en/of zich toegang verschafft door een technische ingreep met behulp van valse signalen en/of valse sleutels dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid.

25.3 Voor schade aan Tele2 of derden, veroorzaakt door handelen in strijd met artikel 25.1 en/of artikel 25.2 is de Contractant aansprakelijk.

25.4 Tele2 behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de aan de Contractant verstrekte toegang tot en gebruik van de Internetdiensten en systemen van Tele2 buiten gebruik te stellen wanneer de Contractant handelt in strijd met het in artikel 25.1 en/of artikel 25.2 gestelde en zijn verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig nakomt. Overigens blijft de Contractant in dat geval verplicht de factuur volledig te voldoen en de eventuele schade te vergoeden.

25.5 De Contractant vrijwaart Tele2 tegen aanspraken van derden voor enige schade ontstaan door in artikel 25.1 en/of artikel 25.2 omschreven gedragingen en/of handelingen van de Contractant.

25.6 Het is de Contractant niet toegestaan door Tele2 ter beschikking gestelde programmatuur openbaar te maken, anderszins te verspreiden en/of te kopiëren anders dan voor eigen gebruik en voor het maken van "back-ups". De Contractant mag aan deze programmatuur en "back-ups" geen wijzigingen aanbrengen zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Tele2.

25.7 Een gebruikersnaam en/of wachtwoord is persoonlijk en het gebruik daarvan is slechts toegestaan aan de Contractant. Het is de Contractant niet toegestaan anderen onder zijn gebruikersnaam en/of wachtwoord van de Internetdiensten van Tele2 gebruik te laten maken of zijn gebruikersnaam en/of wachtwoord aan derden beschikbaar te stellen.

Artikel 26 Domeinnamen en IP-adressen

26.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, bemiddelt Tele2 voor de Contractant bij het verkrijgen van een Domeinnaam en/of IP-adres en geldt ook hetgeen in dit artikel 26 is bepaald.

26.2 Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een Domeinnaam en/of IP-adres zijn afhankelijk van en onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waaronder (doch niet uitsluitend) de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een Domeinnaam en/of IP-adres. Tele2 vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd. De Contractant dient Tele2 op haar verzoek te voorzien van alle informatie die benodigd is voor het verkrijgen van een Domeinnaam en/of IP-adres. De Contractant is verantwoordelijk voor juiste, volledige en tijdige verstrekking van de door Tele2 benodigde informatie voor het verkrijgen van een Domeinnaam en/of IP-adres. De Contractant dient de voorwaarden, regels en procedures van de betreffende registrerende instantie in acht te nemen.

26.3 Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

26.4 Zolang de Contractant geen volledige betaling van de factuur van Tele2 heeft verricht blijft een eventueel op zijn verzoek aangevraagde Domeinnaam en/of IP-adres ter beschikking van Tele2, zulks ongeacht de rechten welke de Contractant op deze Domeinnaam en/of IP-adres zou kunnen doen gelden. Van die rechten wordt de Contractant geacht afstand te hebben gedaan tot het moment van volledige betaling van genoemde factuur en eventueel bijkomende kosten. Tele2 draagt in dat geval geen enkele verantwoordelijkheid en/of aansprakelijkheid voor het verliezen door de Contractant van zijn recht(en) op de Domeinnaam en/of IP-adres of voor het feit dat de Domeinnaam en/of IP-adres tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen.

26.5 Domeinnamen worden geregistreerd op naam van de Contractant en de Contractant is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de Domeinnaam en het daarmee samenhangende internetdomein. De Contractant vrijwaart Tele2 tegen iedere aanspraak van derden in verband met het gebruik van de Domeinnaam en het daarmee samenhangende internetdomein, ook indien bij de verkrijging van de Domeinnaam Tele2 geen bemiddeling heeft verleend.

26.6 Tele2 behoudt zich het recht voor om IP-adressen te wijzigen.

BETAALVERKEERTRANSPORTDIENSTEN

Dit gedeelte van de Algemene Voorwaarden vormt een aanvulling op de hierboven beschreven voorwaarden (in het algemene gedeelte) en bevat bepalingen die uitsluitend van toepassing zijn op Betaalverkeertransportdiensten.

Artikel 27 Definities

Betaalterminal: een betaalautomaat op de locatie van de Contractant die direct of indirect is aangesloten op de netwerkinfrastructuur van Tele2.

Betaalverkeer: elektronische betaaltransacties van de Contractant (waaronder over het TCP/IP-protocol) vanaf de Betaalterminal tot de Transactieverwerker;

Currence: de eigenaar of beheerder van de collectieve nationale betaalproducten. Currence stelt regels op voor het gebruik van deze producten en certificeert marktpartijen (banken en toeleveranciers);

Klantapparatuur: de apparatuur die de Contractant in eigendom of bezit heeft en onderhoudt, en die is aangesloten op de Betaalverkeertransportdienst;

Terminalbeheerder: een partij die in Nederland Betaalterminals aanbiedt en beheert, waaronder Alphyra, Banksys, EFT Systems B.V. en Payzone Benelux B.V.;

Transactieverwerker: een partij in Nederland die betaaltransacties verwerkt, waaronder Equens SE (voorheen Interpay) en Computercentrum C. van de Velden (CCV)

Artikel 28 Verplichtingen Tele2

Tele2 levert de Betaalverkeertransportdienst volgens de eisen zoals gesteld door Currence. Een samenvatting van deze eisen staat beschreven in (de bijlagen van de) Dienstbeschrijving IP Betaalverkeertransport.

Artikel 29 Verplichtingen Contractant

29.1 Contractant dient te beschikken over:

29.1.1 (een) door Currence gecertificeerde Betaalterminal(s); en

29.1.2 een overeenkomst met een gecertificeerde Terminalbeheerder; en

29.1.3 een overeenkomst met een Transactieverwerker en een bank voor het verwerken van Betaalverkeer; en

- 29.1.4 een lokale netwerkinfrastructuur die voldoet aan de eisen zoals gesteld door Currence.
- 29.2 De Contractant dient voor eigen rekening en risico zorg te dragen voor een correcte uitvoering van de installatie-en implementatiehandelingen van de Klantapparatuur (waaronder de Betaalterminal(s)) voordat de Betaalverkeertransportdienst kan worden opgeleverd. Ook daarna is de Contractant verantwoordelijk voor het behoorlijk functioneren van de Klantapparatuur en beschikbaarheid van de noodzakelijke Voorzieningen.
- 29.3 De Klantapparatuur dient te voldoen aan de daaraan door Tele2 gestelde technische- en veiligheidseisen zoals beschreven in (de bijlagen van) de Dienstbeschrijving IP Betaalverkeertransport.
- 29.4 Het is de Contractant niet toegestaan de Betaalverkeertransportdienst weder te verkopen. Toegang tot en gebruik van de Betaalverkeertransportdienst kan tevens niet worden overgedragen aan en/of gebruikt worden door een derde.
- 29.5 Tussen de Betaalterminal en het koppelvlak op de Tele2 apparatuur mag alleen sprake zijn van LAN infrastructuur. WAN en/ of internet verbindingen tussen de Betaalterminal en het koppelvlak van de Betaalverkeertransportdienst zijn niet toegestaan.
- 29.6 De Betaalverkeertransportdienst mag niet worden gebruikt voor betaaltransacties van derden.
- 29.7 Tele2 kan nadere regels stellen c.q. aanwijzingen geven ten aanzien van het gebruik van de Betaalverkeertransportdienst.
- 29.8 De Contractant dient aan Tele2 alle noodzakelijke ondersteuning en medewerking te verlenen om de naleving van de eisen zoals beschreven in (de bijlagen van) de Dienstbeschrijving IP Betaalverkeertransport. Hiervoor dient de Contractant Tele2 toegang te verlenen tot alle relevante locaties, systemen, documentatie en functionarissen.

Artikel 30 Duur en beëindiging van de Betaalverkeertransportdienst

- 30.1 Naast hetgeen is bepaald in artikel 14 van deze Algemene Voorwaarden heeft Tele2 het recht de Betaalverkeertransportdienst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de Contractant haar verplichtingen uit artikel 29 niet nakomt.
- 30.2 De dienst Betaalverkeertransportdienst eindigt op dezelfde dag als beëindiging van de onderliggende Dienst die nodig is voor de Betaalverkeertransportdienst.

Artikel 31 Aansprakelijkheid

Als aanvulling op artikel 9 van deze Algemene Voorwaarden geldt dat Tele2 zich zal inspannen om de Betaalverkeertransportdienst zo ongestoord mogelijk plaats te laten vinden, maar dat de werking van deze Betaalverkeertransportdienst mede afhankelijk is van onderdelen waarop Tele2 geen invloed kan uitoefenen. Tele2 geeft derhalve geen garantie af ten aanzien van de kwaliteit en het ongestoord gebruik van de Betaalverkeertransportdienst. Tele2 sluit iedere aansprakelijkheid uit voor schade van de Contractant als gevolg van het niet of gebrekkig functioneren van die onderdelen waarop Tele2 geen invloed kan uitoefenen, zoals -maar niet uitsluitend- de Klantapparatuur.

ALARMTRANSPORTDIENSTEN

Artikel 32 Definities

Alarminstallatie: alarminstallatie en alarmmelders op locatie van de Contractant;
Particuliere Alarmcentrale: een alarmcentrale die voor de Contractant de alarmmeldingen afhandelt;
Klantapparatuur: De apparatuur die de klant in eigendom of bezit heeft en onderhoudt, en die is aangesloten op de Alarmtransportdienst.

Artikel 33 Verplichtingen Tele2

Tele2 levert de Alarmtransportdienst volgens specificaties zoals beschreven in de desbetreffende Dienstbeschrijving en Service Level Agreement.

Artikel 34 Verplichtingen Contractant.

- 34.1 Contractant dient te beschikken over:
- (a) Alarminstallatie die geschikt is voor elektronisch transport van alarmsignalen over het TCP/IP-protocol; en
 - (b) Een overeenkomst met een Particuliere Alarm Centrale (PAC).
- 34.2 De Contractant dient voor eigen rekening en risico zorg te dragen voor een correcte uitvoering van de installatie- en implementatiehandelingen van de Klantapparatuur (waaronder de Alarminstallatie(s)) voordat de Alarmdienst kan worden opgeleverd. Ook daarna is de Contractant verantwoordelijk voor het goed functioneren van de Klantapparatuur en beschikbaarheid van de noodzakelijke Voorzieningen.

34.3 Tele2 kan nadere regels stellen c.q. aanwijzingen geven ten aanzien van het gebruik van de Alarmtransportdienst. Het niet naleven van deze nadere regels c.q. aanwijzingen kan ondermeer afbreuk doen aan de continuïteit en integriteit van de Alarmtransportdienst.

Artikel 35 Duur en Beëindiging van de Alarmtransportdienst

35.1 Naast hetgeen is bepaald in artikel 14 van deze Algemene Voorwaarden heeft Tele2 het recht de Alarmtransportdienst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien Contractant haar verplichtingen uit artikel 34 niet nakomt.

35.2 De Alarmtransportdienst eindigt op dezelfde dag als de beëindiging van de onderliggende Dienst die nodig is voor de Alarmtransportdienst.

Artikel 36 Aansprakelijkheid

Als aanvulling op artikel 9 van deze Algemene Voorwaarden geldt dat Tele2 zich zal inspannen om de Alarmtransportdienst zo ongestoord mogelijk plaats te laten vinden, maar dat de werking mede afhankelijk is van onderdelen waarop Tele2 geen invloed kan uitoefenen. Tele2 geeft derhalve geen garantie af ten aanzien van de kwaliteit en ongestoord gebruik van de Alarmtransportdienst. Tele2 sluit iedere aansprakelijkheid uit voor schade van de Contractant als gevolg van het niet of gebrekkig functioneren van die onderdelen waarop Tele2 geen invloed kan uitoefenen, zoals -maar niet uitsluitend- de Klantapparatuur.
