ALGEMENE VOORWAARDEN TELE2 ABONNEE CONSUMENT

1 februari 2022

2021-0015-4

ALGEMENE VOORWAARDEN TELE2 ABONNEE CONSUMENT

Om te zorgen dat je precies weet wat je van ons mag verwachten en weet wat wij van jou mogen verwachten, staan hieronder onze Algemene Voorwaarden Abonnee Consument op een rij. Deze zijn van toepassing op alle producten en mobiele diensten die je bij Tele2 (een handelsnaam van T-Mobile Netherlands B.V. gevestigd aan de Waldorpstraat 60, 2511 CC te Den Haag, KvK nr 33265679, hierna: "Tele2") afneemt.

Netwerk, producten en diensten

1.
Tele2 heeft jouw Abonnement zorgvuldig opgesteld. Jouw Abonnement bestaat uit:
- de door Tele2 te leveren diensten;
- eventuele aanvullende diensten en bijbehorende voorwaarden;
- het contractsformulier;
- het tarievenoverzicht; en
- de Algemene Voorwaarden Abonnee Consument.

2.
Tele2 gaat zorgvuldig om met jouw persoonsgegevens en houdt zich aan de wettelijke regels. Meer informatie over het gebruik en bewaren van jouw persoonsgegevens vind je op onze website www.tele2.nl in het privacy statement.

3.
Wij doen ons best om te zorgen dat je gebruik kunt maken van de door ons geleverde en/of nog te leveren (aanvullende) diensten op grond van je overeenkomst voor mobiele telefonie (hierna: “Abonnement”). Ons netwerk werkt door verspreiding van radiosignalen. De radiosignalen worden soms verstoord door invloeden van buiten af. Wij kunnen daarom niet instaan voor een volledige beschikbaarheid van ons netwerk. Het kan ook gebeuren dat je tijdelijk door onderhoud of storingen weinig of helemaal geen bereik hebt. We doen dan uiteraard ons best om dit dan zo snel mogelijk op te lossen.

4.
Indien je met jouw toestel nog kunt bellen kun je altijd bellen naar het alarmnummer 112, waardoor er automatisch informatie over jouw locatie wordt doorgestuurd naar de noodhulpdienst. Wel is het mogelijk dat de besturingssoftware op jouw toestel het versturen van gedetailleerde real-time informatie over je locatie niet (meer) ondersteunt.

5.
We hopen natuurlijk dat het niet zal gebeuren, maar als een netwerkstoring 12 uur of langer duurt, kun je een beroep doen op onze (wettelijke) compensatieregeling. In geval van een storing vind je hierover, en over het eventueel van toepassing zijn van de compensatieregeling, meer informatie op onze website www.tele2.nl.

6.
Je bent zelf verantwoordelijk voor alle kosten die met jouw Abonnement worden gemaakt. Is je apparaat met simkaart gestolen of vermoed je misbruik, meld het ons zo snel mogelijk! Wij blokkeren dan je simkaart. Tot aan het moment van de melding blijf je namelijk zelf verantwoordelijk voor de gebruikskosten. De blokkering heeft geen invloed op de minimale looptijd van je Abonnement en je vaste maandelijkse abonnementskosten.

7.
Je ontvangt een simkaart van ons waarmee je gebruik kunt maken van ons netwerk. Deze simkaart blijft eigendom van Tele2. Je mag de simkaart alleen gebruiken in combinatie met een CE-gecertificeerd apparaat. Je mag geen wijzigingen op de simkaart aanbrengen of deze gebruiken in combinatie met een simbox.

8.
Tele2 beschermt haar diensten en netwerken zo goed mogelijk door naar internationale standaarden continuïteits- en veiligheidsmanagement toe te passen met inachtneming van de geldende wetgeving. Persoonsgegevens worden beveiligd zoals beschreven in het privacy statement dat kan worden gelezen op **www.tele2.nl/privacy**. Wij nemen gepaste maatregelen bij beveiligingsinbreuken (bijvoorbeeld software-beveiligingsupdates op door ons beheerde eindgebruikersapparatuur voor vast internet of andere apparatuur in ons netwerk) en informeren je wat je zelf kan doen om zo veilig mogelijk te internetten op **www.tele2.nl**.

9.
Je hebt op grond van de wet recht op een deugdelijk product. Daarnaast kan je gedurende een periode van twee jaar gerekend vanaf de aankoopdatum aanspraak maken op garantie in combinatie met je afleverfactuur of een ander bewijs van aanschaf of betaling. Op reparaties zijn de Tele2 Reparatievoorwaarden zoals vermeld op www.tele2.nl van toepassing.
De producent van het product voorziet jou van (beveiligings) updates. De producent zorgt tevens voor meldingen wanneer deze updates geïnstalleerd moeten worden en bijbehorende uitleg. Je bent zelf verantwoordelijk voor installatie van de updates. T-Mobile is niet verantwoordelijk wanneer het product dan wel haar dienst niet of gebrekkig functioneert, omdat de updates niet zijn geïnstalleerd.

Looptijd

10.
Je Abonnement heeft een minimale looptijd. Deze vind je terug op het contractsformulier. Als je je Abonnement wilt opzeggen kan de opzegging pas ingaan op een datum gelegen op- of

2021-0015-5

na het verstrijken van de minimale looptijd. Na de minimale looptijd wordt je Abonnement omgezet in een Abonnement voor onbepaalde tijd. Je Abonnement is dan elk moment opzegbaar. De opzegtermijn is altijd een maand.

Factuur en betaling

11.
Tele2 heeft het recht jouw Abonnement of onderdelen daarvan eenzijdig te wijzigen als we dit nodig vinden voor onze bedrijfsvoering. Wij kunnen bijvoorbeeld van mening zijn dat bepaalde abonnementsvormen niet meer passen bij de ontwikkelingen in de markt en techniek en/of onevenredig veel capaciteit van onze systemen vergen. Als de wijziging voor jou niet voordelig is zullen we je tijdig informeren en de mogelijkheid bieden om je Abonnement op te zeggen. De mogelijkheid om op te zeggen geldt niet als de wijziging een gevolg is van een door de overheid vastgestelde regeling.

12.
Je gaat er mee akkoord dat wij je factuur maandelijks digitaal aan jou ter beschikking stellen in Mijn Tele2. Je factuur is gebaseerd op het toepasselijke tarievenoverzicht, je daadwerkelijke gebruik van het Abonnement, eventuele aanvullende diensten of diensten als genoemd in artikel 12.

13.
Het factuurbedrag zal maandelijks van het door jou opgegeven rekeningnummer worden afgeschreven, nadat je een vooraankondiging hebt ontvangen van het te incasseren bedrag. De vooraankondiging geschiedt middels de factuur welke je minimaal 1 dag voor de datum van incassering ontvangt door Tele2.

14.
Je zult begrijpen dat wij onze diensten alleen kunnen aanbieden als jij op tijd je betalingsverplichtingen nakomt. Bij niet tijdige betaling behouden wij ons al onze wettelijke rechten voor. Zo kunnen wij bijvoorbeeld de levering van onze diensten opschorten, buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen, eenmalig de heraansluitkosten zoals gespecificeerd in het tarievenoverzicht in rekening brengen na administratieve afsluiting en de vordering overdragen aan een incassobureau.

15.
Als je diensten van derde partijen afneemt door bijvoorbeeld applicaties te downloaden of gebruik te maken van sms-diensten, is Tele2 gerechtigd de kosten die je hierbij eventueel maakt namens de derde partij bij jou te incasseren. Deze kosten vind je terug op je factuur onder gebruikskosten.

16.
Heb je vragen over een factuur? Neem dan zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen zes maanden na de factuurdatum, contact met ons op. De gebruiksgegevens voor het maken van een factuur bewaren wij namelijk niet langer dan zes maanden.

17.
Tele2 is gerechtigd om ieder jaar per 1 juli het maandbedrag van je Abonnement aan te passen als gevolg van inflatie. Deze aanpassing wordt gebaseerd op de stijging van het Consumenten-prijsindexcijfer van het CBS over het voorafgaande kalenderjaarjaar. Tele2 voert geen inflatiecorrectie door als er drie maanden of minder van je Abonnement verstreken zijn.

Aansprakelijkheid

18.
Om onze diensten betaalbaar te houden en onze bedrijfscontinuïteit te waarborgen is de aansprakelijkheid van Tele2 met uitzondering van het bepaalde in artikel 4, uitgesloten, tenzij Tele2 toerekenbaar is tekortgeschoten. In geen geval zal de aansprakelijkheid van Tele2 tegenover jou hoger zijn dan EUR 500 per gebeurtenis. Zijn er als gevolg van de gebeurtenis meerdere benadeelde Tele2 klanten dan is Tele2 voor alle benadeelde Tele2 klanten tezamen maximaal aansprakelijk voor een bedrag van EUR 225.000.
Je zult je geleden schade moeten aantonen en binnen 1 jaar na de schadeveroorzakende gebeurtenis aan Tele2 kenbaar moeten maken. Tele2 is niet aansprakelijk voor immateriële schade of gevolgschade zoals gederfde winst of misgelopen opdrachten.

Gedragscodes

19.
Tele2 heeft zich aangesloten bij verschillende gedragscodes. Tele2 is aangesloten bij de GedragscodeTransparantie Internetsnelheden, de Code voor Telemarketing 2020 (CTM), de Gedragscode Transparantie Mobiel Datagebruik en de Gedragscode voor Betaalde SMS- en Mobiel Internet Diensten.

Overig

20.
Je bent er verantwoordelijk voor dat de gegevens die je bij het afsluiten van het Abonnement aan ons hebt verstrekt correct zijn. Als je verhuist of een ander e-mailadres krijgt, zal je dat tijdig aan ons doorgeven zodat wij over de juiste gegevens beschikken om je per post of mail te bereiken.

Veel plezier met je nieuwe Abonnement!

Heb je nog een vraag of een klacht? Neem dan contact met ons op. Doe dit bij direct waarneembare gebreken aan producten en (aanvullende) diensten binnen 2 maanden na ontdekking

2021-0015-5

van het gebrek. Tele2 zoekt graag samen met jou naar een oplossing en Tele2 zal binnen 30 dagen na ontvangst van jouw klacht inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. Dan laten we je weten wanneer je een inhoudelijke reactie van ons kunt verwachten. Mochten we er samen niet uitkomen, dan kun je jouw klacht voor een bindende uitspraak voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie via **www.sgc.nl**. Indien je je overeenkomst online hebt afgesloten is een alternatieve manier voor het indienen van een klacht het ODR platform, bereikbaar via **https://ec.europa.eu/consumers/odr**. Dit kun je doen tot twaalf maanden na het ontstaan van jouw klacht bij Tele2. Op onze website vind je meer informatie en de antwoorden op veel gestelde vragen. Je kunt voor meer informatie natuurlijk ook bellen met onze klantenservice **020-754 4444**. Ook kun je je wenden tot de civiele rechter.

Je kunt voor meer informatie natuurlijk ook bellen met onze klantenservice **020-754 4444** Of kijk voor de andere contactmogelijkheden op **www.tele2.nl/klantenservice**.

2021-0015-5

ROAM LIKE AT HOME VOORWAARDEN

1.
Deze set voorwaarden “Roam like at Home” is direct afgeleid van de Europese Roaming Verordening “VERORDENING (EU) Nr. 2120/2015 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 25 november 2015” (verordening 2120/2015) en is geldig vanaf 6 april 2020 voor alle mobiele Abonnementen van Tele2.

2.
Deze voorwaarden zijn onderdeel van onze dienstverlening en gelden in aanvulling op de Algemene Voorwaarden Abonnee Consument van Tele2 en eventueel andere toepasselijke (aanvullende) voorwaarden. Als de bepalingen strijdig zijn met elkaar prevaleren de bepalingen van deze voorwaarden.

3.
Vanaf 13 juni 2017 worden er door Tele2 in de EU geen extra roamingkosten meer in rekening gebracht en zijn de kosten gelijk aan het nationale tarief. Je kunt dus je Abonnement (internetten, bellen en sms-en) in de hele EU gebruiken: “Roam like at Home”. Het uitgangspunt van de roaming regulering is om periodiek reizen te ondersteunen maar niet om permanent roaming mogelijk te maken. De Europese Commissie heeft daarom voorzorgsmaatregelen opgesteld voor mobiele operators om onredelijk gebruik te voorkomen. Tele2 kan onredelijk gebruik vaststellen op basis van de verhouding tussen nationaal- en internationaal verbruik en aanwezigheid. Daarnaast dient er sprake te zijn van een duurzame relatie met Nederland. De Abonnementen van Tele2 zijn bedoeld voor consumenten/gebruikers met een woon of verblijfplaats in Nederland, of een stabiele link met Nederland, wat zich uit in een frequente en substantiële aanwezigheid.

4.
Er is sprake van onredelijk gebruik van het Abonnement als je gedurende een periode van minimaal vier maanden méér tijd buiten Nederland, maar in de EU doorbrengt en gedurende deze periode méér (roaming) verbruik vertoont in de EU dan in Nederland.

5.
Indien er sprake is van onredelijk gebruik van het Abonnement verzoekt Tele2 je om je (roaming) gedrag aan te passen. Wanneer je gedrag na 14 dagen niet aantoonbaar is veranderd kan Tele2 vanaf dat moment de maximale toeslag op je roaming verbruik in rekening brengen.

6.
Periodiek worden de maximale toeslagen in de EU (opnieuw) vastgesteld over de dan geldende gereguleerde Wholesale tarieven voor Tele2. Dit zorgt ervoor dat Tele2 de tarieven conform zal aanpassen. De actuele maximale toeslagen in de EU kun je vinden op onze website. De toeslagen zijn incl. btw en komen bovenop je reguliere kosten.

7.
Tele2 behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen indien de regulering hier aanleiding voor geeft

2021-0015-5