

## **Algemene Voorwaarden Tweak**

### **1. Artikel 1: Definities**

Onderstaande begrippen worden in deze Algemene Voorwaarden aangegeven met een hoofdletter en hebben de volgende betekenis:

1. **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden van Tweak. Algemene Voorwaarden zijn onderdeel van de Overeenkomst;
2. **Tweak:** een handelsnaam van Cambrium B.V., de aanbieder waarmee de overeenkomst wordt aangegaan. Tweak is gevestigd te Almere en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel van Gooi-, Eem- en Flevoland. Hierna genoemd "Tweak";
3. **Aanvraagformulier:** een door Tweak schriftelijk of elektronisch uitgegeven formulier waarmee Contractant aan Tweak verzoekt de Dienst te leveren;
4. **Dienst(en):** de producten en diensten die door Tweak op enig moment worden aangeboden;
5. **Internetverbinding:** Toegangsdienst gebaseerd op xDSL of glasvezel voor toegang tot Internet;
6. **IP (IP-adres):** Internet Protocol, een protocol dat communicatie via het Internet mogelijk maakt;
7. **Contractant:** de natuurlijke of rechtspersoon die met Tweak een Overeenkomst heeft afgesloten of een aanvraag daarvoor indient;
8. **Apparatuur:** Elektronische apparaten waaronder maar niet uitsluitend computers, modems, routers en bekabeling die gebruikt worden om het gebruik van de Internetverbinding mogelijk te maken;
9. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Tweak en de Contractant op basis waarvan de Contractant gebruik mag maken van de Dienst;
10. **Netwerk:** de overdrachtsapparatuur en, waar van toepassing, de routingapparatuur en andere technische middelen die de overdracht mogelijk maken van signalen tussen aansluitpunten via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen;
11. **Homepages:** Publiekelijk toegankelijke bestanden van Contractant geplaatst op een door Tweak aangewezen server.

### **2. Artikel 2: Algemene afspraken**

1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Diensten van Tweak en op alle rechtsbetrekkingen tussen Tweak en de Contractant die verband houden met de Overeenkomst. Tenzij door Tweak uitdrukkelijk anders is aangegeven of tussen partijen schriftelijk anders is overeengekomen. Eventuele algemene voorwaarden van de Contractant,

wijst Tweak uitdrukkelijk af.

2. Als een bepaling uit de Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk in strijd is met een wettelijke bepaling of nietig is, dan blijven deze voorwaarden voor het overige onverminderd van kracht. Op dat moment komt er een bepaling voor in de plaats die de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.
3. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Tweak en de Contractant zullen alsdan in overleg treden teneinde een nieuwe bepaling ter zake van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht zullen worden genomen.
4. De Algemene Voorwaarden zullen op verzoek kosteloos aan Contractant worden toegezonden. Indien de Algemene Voorwaarden digitaal ter beschikking zijn gesteld, zullen deze kosteloos op aanvraag worden toegezonden.

### 3. **Artikel 3: Totstandkoming van de overeenkomst**

1. Alle aanbiedingen van Tweak worden vrijblijvend gedaan.
2. De Contractant vraagt een Dienst aan door invulling en ondertekening van een daartoe bestemd Aanvraagformulier, dan wel via de website van Tweak of door telefonische aanvraag.
3. De Overeenkomst komt tot stand door het retourneren van een volledig ingevuld en ondertekend inschrijfformulier.
4. Tweak streeft ernaar de Dienst 24 uur per dag en 7 dagen per week door het hele land leverbaar te maken maar kan niet garanderen dat levering altijd mogelijk is of zal blijven.
5. Tweak heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien daarvoor redelijke gronden bestaan. Dit geldt met name indien er een redelijk vermoeden bestaat dat de Contractant de Overeenkomst niet naar behoren zal naleven, bijvoorbeeld indien Tweak twijfel heeft aan de kredietwaardigheid of slecht betalingsgedrag van de Contractant ten opzichte van Tweak of derden. Tweak mag zich hierover laten informeren door derden.
6. Zodra Tweak van de Contractant een volledig ingevuld inschrijfformulier heeft ontvangen zal Tweak deze opdracht zo spoedig als mogelijk is opleveren. Als levering van de Internetverbinding niet binnen 60 dagen heeft plaatsgevonden, kan de Contractant de Overeenkomst kosteloos laten ontbinden.
7. Levering van de Dienst vindt plaats op het door de Contractant aangegeven aansluitadres.
8. Levering van Diensten welke worden geleverd op basis van glasvezel, kan enkel plaatsvinden wanneer een glasvezelverbinding tot in de woning is aangesloten. Indien dit niet het geval is is Tweak gerechtigd extra kosten in rekening te brengen ten behoeve van het aanleggen van de glasvezelverbinding tot in de woning van Contractant.
9. In geval Contractant bij Tweak Diensten afneemt op basis van glasvezel, dient Contractant zorg te dragen voor een werkend stopcontact binnen 1,5 meter vanaf het punt waar de glasvezelverbinding in de woning is afgemonteerd, veelal in de meterkast.

10. De Overeenkomst is persoonsgebonden en kan niet zonder schriftelijke toestemming van Tweak worden gebruikt door derden of overgedragen aan derden. De Contractant mag aan derden geen toegang geven tot de Diensten. Tweak heeft het recht om beperkingen te stellen aan het aantal Overeenkomsten dat een Contractant kan afsluiten.
11. Contractant dient Tweak meteen te informeren over elke verandering van zijn naam, adres, woonplaats, bankrekening en over andere (gewijzigde) omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

#### 4. **Artikel 4: Gebruiksregels**

1. Tweak levert Contractantenproducten. Om overlast aan andere Tweak en/of Internet gebruikers te voorkomen, wordt verwacht dat alle Tweak Contractanten zich aan gedragsregels houden zoals in dit artikel genoemd.
2. Tweak streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid en kwaliteit van de Diensten. Tweak kan in dit verband echter geen garanties geven. De Contractant is zich ervan bewust dat de beschikbaarheid en kwaliteit van de Dienst ook wordt bepaald door de beschikbaarheid en kwaliteit van de verbindingen met het Internet, alsmede door het overig gebruik dat de Contractant gelijktijdig maakt van zijn Internet aansluiting.
3. Het is de Contractant niet toegestaan de Dienst te gebruiken voor handelingen in strijd met de wet, de goede zeden, de openbare orde, en de Overeenkomst.
4. Het is de Contractant niet toegestaan de Dienst aan een derde te verhuren, te verkopen of op welke wijze dan ook ter beschikking te stellen, tenzij anders is overeengekomen.
5. De Contractant zal de Dienst en de eventueel daarbij behorende Apparatuur zorgvuldig gebruiken.
6. De Contractant zorgt ervoor dat hij beschikt over deugdelijk functionerende software, hardware, randapparatuur en de aansluiting op een telecommunicatienetwerk zoals dat nodig is voor de toegang tot de Tweak Diensten en/of Aanvullende Diensten.
7. Contractant is verantwoordelijk voor het in stand houden van zijn aansluiting op het vaste telefonienet van KPN, als dat nodig is voor toegang tot de Dienst. Als de Contractant zijn aansluiting op het vaste telefonienet van KPN beëindigt, kan Tweak aan de Contractant een extra vergoeding in rekening brengen gebaseerd op de kosten die KPN voor de verbinding van de Dienst aan Tweak in rekening brengt alsmede administratiekosten van Tweak. De hoogte van deze vergoeding is te vinden op de website van Tweak.
8. Iedere Internetverbinding krijgt standaard een dynamisch uitgegeven IP-adres toegewezen, tenzij anders overeengekomen. Deze IP-adressen zijn het eigendom van RIPE en zijn slechts tijdelijk beschikbaar gesteld. Het kan voorkomen dat deze IP-adressen veranderen. De Contractant heeft in geen geval het eigendomsrecht van het betreffende IP-adres. Tweak is niet aansprakelijk voor enige schade als direct of indirect gevolg van veranderende IP-adressen.
9. Tweak is verplicht om te voldoen aan wettelijke voorschriften aangaande bewaartermijnen van verkeersgegevens.
10. Als Tweak tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst en deze tekortkoming niet aan Tweak kan worden toegerekend, worden de verplichtingen van Tweak opgeschort. Onder deze niet aan Tweak toerekenbare tekortkomingen valt in ieder geval het volgende: storingen in de verbindingen met het Internet, overige storingen in telecommunicatienetwerken, uitval van de elektriciteit en andere omstandigheden die buiten de macht van Tweak liggen of voor haar redelijkerwijs niet voorzienbaar zijn.
11. De Contractant krijgt geen teruggave van betaalde vergoedingen indien de Contractant (tijdelijk) geen gebruik heeft kunnen maken van een Dienst.
12. Bij oneigenlijk gebruik van de Dienst door de Contractant, behoudt Tweak zich het recht voor

om met onmiddellijke ingang de Aansluiting buiten dienst te stellen. Voorts houdt Tweak zich het recht voor om in een dergelijk geval juridische stappen te ondernemen.

## 5. **Artikel 5: Vergoedingen en betalingen**

1. Tenzij anders vermeld, zijn de door Tweak gehanteerde prijzen uitgedrukt in Euro's, inclusief BTW en exclusief eventuele andere uit wettelijke voorschriften voortvloeiende heffingen. De Contractant is de volgende vergoedingen verschuldigd voor de Diensten:
  - a) eenmalige aansluitkosten indien van toepassing;
  - b) een vaste prijs per maand voor het abonnement;
  - c) eventuele variabele kosten gebaseerd op gebruik;
  - d) eventuele kosten in verband met de afgenomen Apparatuur.
2. Bij de bepaling van de hoogte van de verschuldigde bedragen, geldt de administratie van Tweak als bewijs, behoudens tegenbewijs door de Contractant.
3. De kosten van eventueel gebruik van het vaste telefonienet van KPN zijn, tenzij anders overeengekomen, voor rekening van de Contractant en zullen door KPN rechtstreeks aan de Contractant gefactureerd worden. Het niet nakomen van de verplichtingen van de Contractant ten aanzien van de betreffende aanbieder ontslaat de Contractant niet van zijn (betalings)verplichtingen ten aanzien van Tweak.
4. Tweak is gerechtigd een borg in rekening te brengen bij de levering van Apparatuur in bruikleen. De borg wordt bij het beëindigen van de overeenkomst geretourneerd indien de Apparatuur volledig, in originele staat en zonder beschadigingen wordt teruggestuurd aan Tweak. Mocht de Apparatuur niet volledig, in originele staat en zonder beschadigingen wordt teruggestuurd, dan is Tweak gerechtigd het volledige aankoopbedrag van de Apparatuur aan Contractant in rekening te brengen met in mindering gebracht het reeds door Contractant betaalde bedrag aan borg, welke Tweak evengoed gerechtigd is definitief te inkasseren. Het aankoopbedrag is onder andere, maar niet beperkt tot, bij de volgende materialen:
  - a) Settop-box: 189,00 EUR per stuk
  - b) Router: 99,00 EUR per stuk
5. Voor zover de overeengekomen vergoedingen zijn gerelateerd aan een bepaalde periode en niet over de volledige periode verschuldigd zijn, kan Tweak per kalenderdag een bedrag naar rato in rekening brengen.
6. Indien Tweak werkzaamheden en/of diensten levert die niet in de Overeenkomst zijn bepaald, zullen deze werkzaamheden en/of diensten gefactureerd worden tegen de op dat moment geldende standaardtarieven van Tweak, onverminderd het recht van de Contractant om te bewijzen dat een ander tarief is overeengekomen.
7. Tweak incasseert per automatische incasso vooraf per kalender maand van het door de Contractant opgegeven rekeningnummer. Mocht de Dienst al eerder zijn opgeleverd, wordt dit gedeelte bij de eerstvolgende factuur verrekend. Het kan voorkomen dat de eerste factuur hierdoor hoger uitvalt dan de maandelijkse abonnementskosten.
8. Facturen worden elektronisch per e-mail verzonden. Het niet ontvangen van de factuur stelt de Contractant in geen geval vrij van het betalen van abonnementsgeld. Facturen worden niet per gewone post aan de Contractant toegezonden, tenzij anders overeengekomen.

9. De Contractant zorgt ervoor dat hij over voldoende saldo beschikt op zijn bank- of girorekening om de automatische incasso te laten slagen. Wanneer automatische incasso niet mogelijk blijkt, wordt per brief een herinnering gestuurd. Betalingen dienen in dat geval binnen 14 dagen na dagtekening van de maandelijkse factuur te geschieden. Bij gebreke van betaling van het volledige factuurbedrag binnen 14 dagen na de factuurdatum, is de Contractant van rechtswege in verzuim. Alsdan is de Contractant vanaf de datum van verzuim over het openstaande bedrag een rente verschuldigd van 1 % per maand. Tweak is gerechtigd 2,50 EUR herinneringskosten in rekening te brengen.
10. Indien de Contractant meent dat het bedrag op de factuur onjuist is, dient de Contractant de bezwaren uiterlijk binnen 30 dagen na factuurdatum van de factuur waarop het bezwaar betrekking heeft, schriftelijk aan Tweak kenbaar te maken. Na ontvangst van het bezwaar, zal Tweak een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Het gedeelte van het factuurbedrag waartegen geen bezwaar wordt gemaakt blijft opeisbaar. Na het verstrijken van voornoemde termijn van 30 dagen, wordt de Contractant geacht akkoord te zijn gegaan met de gehele factuur.
11. Tweak is gerechtigd tot buitengebruikstelling, of tot ontbinding van de Overeenkomst over te gaan, wegens niet tijdige betaling nadat de Contractant ook binnen een, door Tweak te zenden herinnering, gestelde nadere termijn niet heeft betaald. Deze nadere termijn bedraagt ten minste 10 dagen te rekenen vanaf de dag dat de herinnering door de Contractant is ontvangen.
12. Bij uitblijven van betaling door Contractant heeft Tweak het recht de levering van de Dienst op te schorten. Voor het eventueel heraansluiten van de Dienst, is Tweak gerechtigd een vergoeding van 60,00 EUR in rekening te brengen.
13. In geval van wanbetaling door de Contractant, zoals bepaald in het voorgaande artikel, is Tweak gerechtigd per direct de resterende termijn tot het einde van de minimale contractsduur, voor zover deze nog niet is voldaan, plus eventuele afsluit- en administratiekosten in rekening te brengen.

## 6. **Artikel 6: servicedesk en garantie**

1. De Contractant heeft toegang tot de Tweak servicedesk voor ondersteunende service op de door Tweak geleverde Diensten. De Contractant krijgt toegang tot de Tweak servicedesk via een telefoonnummer en per e-mail.
2. Tweak streeft een zo ongestoord mogelijk gebruik van de Dienst na. In geval van storing kan Contractant de storing tijdens kantooruren melden aan de servicedesk van Tweak. Tweak probeert de storing zo snel mogelijk te verhelpen.
3. De servicedesk van Tweak geeft alleen support op (het instellen van) Apparatuur wat door Tweak bij het aangaan van de overeenkomst is geleverd.
4. Een Contractant die telefonisch met de Tweak servicedesk contact opneemt, kan worden geconfronteerd met een wachttijd. Kosten die de Contractant maakt om de servicedesk te bereiken komen voor rekening van de Contractant.
5. De informatie die wordt verschaft door middel van de door Tweak verzorgde

informatiediensten wordt met de nodige zorg samengesteld. Tweak kan echter niet instaan voor de juistheid daarvan en is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de onjuistheid of onvolledigheid van die informatie.

6. Op door Tweak -bij het aangaan van de Overeenkomst- geleverde Apparatuur, geldt een omruilgarantie bij een defect binnen 6 maanden nadat de Apparatuur is geleverd. Verzendkosten zijn in dat geval voor rekening van de Contractant. Indien op het desbetreffende Apparatuur een fabrieksgarantie van toepassing is, zal Tweak de Apparatuur ter reparatie naar de desbetreffende fabrikant opsturen.
7. Uitgesloten van deze garantie zijn defecten veroorzaakt door ondeugdelijk gebruik, defecten die zijn ontstaan door spanningspieken in de elektriciteitsvoorziening of op andere bekabeling die op de Apparatuur zijn aangesloten en verlies van de Apparatuur door de Contractant.



## **7. Artikel 7: Duur en beëindiging van de overeenkomst**

1. Tenzij Partijen anders overeenkomen, wordt de Overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd en met een minimale duur van 1 jaar (12 maanden).
2. Ieder der Partijen is gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen met een opzegtermijn van een maand. De dag van ontvangst van de schriftelijke opzegging door Tweak bepaalt het begin van de opzegtermijn.
3. Zowel de Contractant als Tweak zijn gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, indien de andere partij tekortschiet in de nakoming van een of meer van haar/zijn verplichtingen voor zover dit tekortschieten ontbinding rechtvaardigt. Behoudens als anders bepaald in deze Algemene Voorwaarden, dient eerst een schriftelijke aanmaning inhoudende een redelijke termijn om alsnog de verplichtingen na te komen te worden verzonden indien nakoming nog mogelijk is.
4. Tweak heeft het recht de Overeenkomst zonder ingebrekestelling of tussenkomst van een rechter met onmiddellijke ingang te beëindigen in het geval de Contractant:
  - a) aan Tweak valse en/of verkeerde gegevens heeft doorgegeven;
  - b) heeft nagelaten juiste gegevens of wijzigingen (tijdig) door te geven;
  - c) de Overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan;
  - d) komt te overlijden, dan wel (bij rechtspersonen) wordt geliquideerd;
  - e) faillissement heeft aangevraagd of in staat van faillissement is verklaard;
  - f) surséance van betaling heeft aangevraagd of surséance van betaling is verleend;
  - g) onder curatele of bewind is gesteld of op enige andere wijze het vrije beheer over zijn vermogen verliest, waaronder in geval van schuldsanering.
5. Als de Overeenkomst door een tekortkoming van de Contractant, die hem kan worden toegerekend, tussentijds eindigt, moet de Contractant direct alle vergoedingen voldoen, die de Contractant over de hele resterende duur van de Overeenkomst verschuldigd zou zijn voor de Diensten. Deze vergoeding is vastgesteld op het maandelijkse vaste bedrag van de door de Contractant afgenomen Dienst op het moment van beëindiging, vermenigvuldigd met het aantal maanden van de resterende duur van de Overeenkomst. In geval van beëindiging, zijn alle bedragen die de Contractant aan Tweak verschuldigd is direct opeisbaar. Indien Tweak door een toerekenbare tekortkoming van de Contractant de toegang tot de Diensten (tijdelijk) blokkeert, is de Contractant niettemin de vergoedingen, die verband houden met de Overeenkomst, verschuldigd voor de periode van deze blokkering. Tweak houdt het recht op volledige schadevergoeding.

## **8. Artikel 8: Wijzigingen in de overeenkomst**

1. Indien de Contractant verhuist, dient de Contractant daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk zijn nieuwe factuuradres, woon-, verblijf- of vestigingsplaats aan Tweak mee te delen. Behoudens voornoemde mededeling zal Tweak het door de Contractant opgegeven adres voor

juist houden. Tweak is gerechtigd kosten in rekening te brengen voor het verwerken van de verhuizing van de Dienst.

2. Als de Contractant voor de Dienst gebruik maakt van het vaste telefonienet van KPN, moet hij zowel KPN als Tweak verzoeken de aansluiting te verhuizen. Verhuizing van de aansluiting van KPN impliceert uitdrukkelijk niet automatisch de verhuizing van de aansluiting van Tweak.
3. Voor verhuizing is Tweak afhankelijk van de medewerking van de desbetreffende netwerkaanbieder. Tweak kan niet instaan voor de medewerking van die partijen.
4. Tweak is gerechtigd technische wijzigingen in de Dienst door te voeren.
5. Tweak heeft het recht de Algemene Voorwaarden, Aanvullende Voorwaarden, tarieven en/of de specificaties van de Dienst te wijzigen. Deze wijzigingen gelden ook voor de bestaande Overeenkomsten. Tweak zal daarbij de redelijke belangen van de Contractant in acht nemen. Deze wijzigingen treden in werking 30 dagen na schriftelijke of elektronische bekendmaking daarvan door Tweak, of op een andere datum zoals genoemd in de bekendmaking. In geval van elektronische bekendmaking, worden de berichten verzonden aan het E-mailadres van de Contractant. Het is de verantwoordelijkheid van de Contractant om regelmatig kennis te nemen van de berichten in zijn E-mailbox.
6. Indien de Contractant een wijziging, zoals bedoeld in het voorgaande lid, niet wenst te accepteren, heeft hij het recht de Overeenkomst kosteloos binnen 30 (dertig) dagen na bekendmaking op te zeggen tegen de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden. Opzegging is echter alleen toegestaan indien de betreffende wijziging(en) betrekking heeft op de Dienst zoals afgenomen door de Contractant.

#### 9. **Artikel 9: Overmacht**

1. Tweak is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting ten opzichte van de Contractant, indien Tweak daartoe verhinderd is als gevolg van een omstandigheid, die niet is te wijten aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt ("overmacht").
2. Gevallen van overmacht kunnen zijn tekortkomingen in de nakoming door Tweak als gevolg van uitval van stroomvoorziening aan Tweak's zijde en tekortkomingen in het netwerk van een derde.
3. In geval van overmacht zijn zowel Tweak als de Contractant gerechtigd de nakoming van de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst op te schorten. Deze opschorting geldt echter niet voor verplichtingen waarop de overmacht geen betrekking heeft en die reeds voor het intreden van de overmachtsituatie zijn ontstaan.
4. Indien de overmachttoestand twee maanden heeft geduurd, of zodra vast staat dat de overmachttoestand langer dan twee maanden zal duren, is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst tussentijds zonder gerechtelijke tussenkomst te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

#### 10. **Artikel 10: Persoonsgegevens**

1. De Contractant is verplicht Tweak alle noodzakelijke gegevens te verschaffen en alle noodzakelijke medewerking te verlenen die Tweak nodig heeft voor het in stand houden van de goede werking van de Dienst(en).
2. De Contractant verleent toestemming aan Tweak om zijn of haar persoonsgegevens op te nemen en te verwerken voor zover nodig voor een goed beheer en exploitatie van haar Systeem en (administratieve) beheerstaken. Deze verwerking van persoonsgegevens bevat alle abonnements- en verkeersgegevens, is alleen toegankelijk voor Tweak en wordt niet aan derden verstrekt, tenzij Tweak in het kader van de Diensten derden inschakelt, redenen heeft om de kredietwaardigheid van een Contractant te onderzoeken, of wanneer Tweak hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.
3. Tweak kan de in het eerste lid bedoelde gegevens verwerken voor de verlening van de Dienst, voor de facturering daarvan en voor de betalingen van interconnectie- of andere toegangsdiensten, alsmede voor verkeersbeheer, geschillenbeslechting en de voorkoming en opsporing van fraude en onregelmatigheden.
4. Tweak kan persoonsgegevens van de Contractant verwerken voor het innen van vorderingen (waaronder begrepen het in handen van derden stellen van die vorderingen) en voor de (al dan niet door derden uitgevoerde) analyses van de kredietwaardigheid van de Contractant. Verder kan Tweak deze persoonsgegevens verwerken voor commerciële, ideële en charitatieve doeleinden (waaronder marktonderzoek, marketing- en verkoopactiviteiten). Tegen eventueel gebruik van de gegevens van de Contractant volgens dit lid, kan de Contractant op wie deze gegevens betrekking heeft, schriftelijk bezwaar maken.
5. De Contractant heeft het recht op inzage in zijn persoonsgegevens zoals die door Tweak worden aangehouden.

## **11. Artikel 11: Aansprakelijkheid**

1. Tweak is in het kader van de totstandkoming en/of uitvoering van de Overeenkomst niet aansprakelijk voor enige schade uit hoofde van een (toerekenbare) tekortkoming, onrechtmatige daad of anderszins, behoudens hetgeen in de volgende leden van dit artikel is bepaald.
2. Tweak aanvaardt aansprakelijkheid voor zover de aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven van Tweak hier dekking voor biedt.
3. Behoudens het geval dat Tweak uitsluitend aansprakelijk is voor directe schade (zoals beschreven in de aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven van Tweak) die de Contractant lijdt als gevolg van opzet en/of grove schuld van de directie van Tweak of van één van haar leidinggevende ondergeschikten, werknemers en/of hulppersonen, is de omvang van de aanspraak in alle gevallen steeds beperkt tot een bedrag ter grootte van de vergoedingen die Tweak gedurende een periode van 3 (drie) maanden voorafgaand aan de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit, heeft betaald gekregen voor de levering van de Dienst aan de Contractant met een maximum van Euro 5.000,= (vijfduizend Euro).
4. De totale aansprakelijkheid van Tweak voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan het maximum bedrag per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis, waarvoor Tweak is verzekerd.

5. Iedere aansprakelijkheid van Tweak voor gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade wordt in dit verband in ieder geval verstaan:
  - a) schade die het gevolg is van het missen van gegevens omdat de Dienst niet door de Contractant is ontvangen;
  - b) schade die het gevolg is van gegevens die via het Netwerk zijn getransporteerd;
6. De Contractant is verplicht om eventuele aanspraken of omstandigheden waaruit voor Tweak een verplichting tot schadevergoeding kan ontstaan, binnen 6 maanden nadat de Contractant het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken hierover bij Tweak te protesteren, bij gebreke waarvan de Contractant op een gebrek in de prestatie geen beroep meer kan doen.
7. De Contractant vrijwaart Tweak tegen alle aanspraken van derden in verband met schade of anderszins, op enigerlei wijze ontstaan door het gebruik van de Contractant van de Diensten en/of door het niet nakomen van de Contractant van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden of eventuele Aanvullende Voorwaarden.
8. Alle rechtsvorderingen van de Contractant op Tweak uit de Overeenkomst verjaren, behoudens bepalingen van dwingend recht, na verloop van één jaar. De verjaringstermijn vangt aan op de dag waarop de relevante verplichtingen uit de Overeenkomst opeisbaar worden.

## **12. Artikel 12: Intellectuele eigendom**

1. Alle intellectuele eigendomsrechten in verband met de Overeenkomst, blijven berusten bij Tweak, zelfs als ze aan de Contractant in rekening zijn gebracht.
2. Voor zover dat noodzakelijk is voor een correct gebruik van de leveringsomvang door de Contractant een royalty-vrije, niet exclusieve en niet overdraagbare licentie om de intellectuele eigendomsrechten binnen Nederland te gebruiken voor zover dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor normaal gebruik van de dienst.
3. Het is de Contractant niet toegestaan enige aanduiding betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom van Tweak of haar licentiegevers c.q. toeleveranciers, te verwijderen of te wijzigen.

## **13. Artikel 13: Geschillen**

1. Geschillen tussen Contractant en Tweak over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot door deze Tweak te leveren of geleverde diensten, kunnen zowel door de Contractant als door Tweak worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
2.
  - a) Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Contractant zijn klacht eerst schriftelijk aan Tweak heeft voorgelegd.
  - b) Tweak zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal aan de Contractant binnen die termijn schriftelijk kenbaar worden gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem wordt meegedeeld.
3. Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van Tweak, dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het tweede lid onder b had moeten worden gereageerd, kan de Contractant het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.
4. Wanneer de Contractant een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is Tweak aan deze keuze gebonden. Indien Tweak dit wil doen, moet hij de Contractant schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Tweak dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
5. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

## **14. Artikel 14: Toepasselijk recht**

Op deze Algemene Voorwaarden en op alle overeenkomsten tussen Tweak en de Klant is

Nederlands recht van toepassing.

*Op deze Algemene Voorwaarden rust de GNU Free Documentation Licence  
(<http://www.gnu.org/licenses/fdl.html>) Deze voorwaarden zijn geldig voor contracten die zijn afgesloten op  
of vanaf 1 maart 2010*