

Algemene voorwaarden Tweak

Geldig per 29 april 2013.

Deze voorwaarden zijn geldig voor contracten die zijn afgesloten op of vanaf 29 april 2013.

Inhoudsopgave

Artikel 1: Definities.....	3
Artikel 2: Algemene afspraken.....	3
Artikel 3: Aanbod.....	4
Artikel 4: Totstandkoming van de overeenkomst.....	4
Artikel 5: Uitbreiding of wijziging van de Overeenkomst.....	5
Artikel 6: Gebruiksregels.....	6
Artikel 7: Vergoedingen en betalingen.....	7
Artikel 8: Service en garantie.....	9
Artikel 9: Duur en beëindiging van de overeenkomst.....	10
Artikel 10: Wijzigingen in de overeenkomst.....	11
Artikel 11: Overmacht.....	12
Artikel 12: Persoonsgegevens.....	12
Artikel 13: Aansprakelijkheid.....	13
Artikel 14: Intellectueel eigendom.....	14
Artikel 15: Geschillen.....	14
Artikel 16: Telefoniedienst.....	15
Artikel 17: Telefoonnummers en nummerportabiliteit.....	15
Artikel 18: Spamfilter en Virusscan.....	16
Artikel 19: Toepasselijk recht.....	16
Artikel 20: Aanvullende voorwaarden Televisie.....	17

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. Klant: de natuurlijke of rechtspersoon die met Tweak een Overeenkomst heeft afgesloten of een aanvraag daarvoor indient;
4. Aanvraagformulier: een door Tweak schriftelijk of elektronisch uitgegeven formulier waarmee Klant aan Tweak verzoekt de Dienst te leveren;
5. Dienst(en): de producten en diensten die door Tweak op enig moment worden aangeboden;
6. Internetverbinding: Toegangsdienst gebaseerd op DSL of glasvezel of een ander medium voor toegang tot Internet;
7. IP (IP-adres): Internet Protocol, een protocol dat communicatie via het Internet mogelijk maakt;
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 Klant op basis waarvan de Klant gebruik mag maken van de Dienst;
10. Netwerk: de overdrachtsapparatuur en, waar van toepassing, de routeringsapparatuur en andere technische middelen die de overdracht mogelijk maken van signalen tussen aansluitpunten via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen;
11. Homepages / Websites: Publiekelijk toegankelijke bestanden van Klant geplaatst op een door Tweak aangewezen server.

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 Klant die verband houden met de Overeenkomst. Tenzij door Tweak nadrukkelijk anders is aangegeven of tussen partijen schriftelijk anders is overeengekomen. Eventuele algemene voorwaarden van de Klant, wijst Tweak nadrukkelijk 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 Klant zullen dan in overleg treden om een nieuwe bepaling 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 Klant worden toegezonden. Indien de Algemene Voorwaarden digitaal ter beschikking zijn gesteld, zullen deze kosteloos op aanvraag worden toegezonden.

Artikel 3: Aanbod

1. *Alle aanbiedingen van Tweak worden vrijblijvend gedaan*, en kunnen te allen tijde worden gewijzigd zolang nog geen Overeenkomst is gesloten.
2. Een aanbod bevat voor de Klant voldoende gespecificeerde omschrijving van de Dienst en de bijbehorende eenmalige en periodieke tarieven.
3. Een aanbod wordt door Tweak altijd schriftelijk of elektronisch gedaan.
4. Indien Klant een contract heeft ontvangen ter ondertekening, is dit contract geldig tot 60 dagen na dagtekening. Wanneer het contract later dan 60 dagen na dagtekening door Tweak getekend retour wordt ontvangen, behoudt Tweak zich het recht voor de aanvraag niet in behandeling te nemen.

Artikel 4: Totstandkoming van de overeenkomst

1. De Klant vraagt een Dienst aan door invulling en ondertekening van een daartoe bestemd Aanvraagformulier, via de website van Tweak, een inschrijfformulier of door telefonische aanvraag.
2. De Klant dient 18 jaar of ouder te zijn om een abonnement af te sluiten.
3. De Overeenkomst komt tot stand door het retourneren van een volledig ingevuld en ondertekend inschrijfformulier.
4. Tweak zal altijd vooraf controleren of de dienst op een adres leverbaar is. Omdat Tweak voor deze informatie afhankelijk is van derden kan zij de validiteit van deze gegevens niet garanderen. Daarom kan zij niet aansprakelijk worden gehouden voor het al dan niet correct zijn van deze gegevens.
5. Zodra Tweak van de Klant een volledig ingevuld inschrijfformulier heeft ontvangen zal Tweak deze opdracht zo spoedig als mogelijk is opleveren. Als levering van de Dienst niet binnen 60 dagen heeft plaatsgevonden, kan de Klant de Overeenkomst kosteloos laten ontbinden.
6. Levering van de Dienst vindt plaats op het door de Klant aangegeven aansluitadres.
7. Klant kan bij aanvraag een gewenste leverdatum opgeven. Tweak is voor het behalen van deze datum afhankelijk van derden en kan daarom deze datum niet garanderen.
8. Indien Klant eerder dan de aangegeven wensdatum wordt opgeleverd, en Klant hieraan meewerkt, zal er geen sprake zijn van restitutie van de kosten tussen oplevering en wensdatum.
9. Levering van Diensten die worden geleverd op basis van glasvezel kan enkel plaatsvinden wanneer een glasvezelverbinding tot in de woning is aangesloten.

- a. Indien glasvezel niet tot in de woning is aangesloten, is Tweak gerechtigd extra kosten in rekening te brengen ten behoeve van het aanleggen van de glasvezelverbinding tot in de woning van Klant.
 - b. De levering kan in dit geval tevens langer duren waardoor de levertijd van 60 dagen pas ingaat op het moment dat glasvezel tot in de woning is aangesloten.
10. In het geval dat Klant bij Tweak Diensten afneemt op basis van glasvezel, dient Klant 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.
11. De Klant dient zorg te dragen voor een correct abonnee-toegangspunt. Dit valt buiten de verantwoordelijkheid van Tweak. Voorbeelden van abonnee-toegangspunten zijn zogenaamde IS/RA-punten en glasvezel-grondplaten.
12. De Overeenkomst is persoonsgebonden en kan niet zonder schriftelijke toestemming van Tweak worden gebruikt door derden of overgedragen aan derden. De Klant mag aan derden geen toegang geven tot de Diensten. Tweak heeft het recht om beperkingen te stellen aan het aantal Overeenkomsten dat een Klant kan afsluiten.
13. Klant dient Tweak meteen te informeren over elke verandering van zijn of haar naam, adres, woonplaats, bankrekening en over andere (gewijzigde) omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.
14. 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 Klant de Overeenkomst niet naar behoren zal naleven, bijvoorbeeld indien Tweak twijfels heeft over de kredietwaardigheid of het betalingsgedrag van de Klant ten opzichte van Tweak of derden. Tweak mag zich hierover laten informeren door derden.

Artikel 5: Uitbreiding of wijziging van de Overeenkomst

1. Tijdens eerste periode van de Overeenkomst is het mogelijk om over te stappen op een ander abonnement binnen dezelfde productgroep, zolang het om een upgrade van het abonnement gaat. Het is niet mogelijk een downgrade van de Overeenkomst uit te voeren.
 - a. Bij een upgrade blijft een eventueel kortings-bedrag ongewijzigd. Wanneer Klant een korting ontvangt die uitgedrukt is in een percentage, dan zal het kortings-bedrag ongewijzigd blijven en worden verrekend met het nieuwe maandbedrag.
 - b. Klant gaat bij een upgrade altijd een nieuw jaarabonnement aan. Wanneer Klant een meerjarig abonnement heeft afgesloten gelden deze regels voor de eerste contractperiode van de Overeenkomst.
2. Na de eerste contracttermijn is het mogelijk om over te stappen op een ander abonnement binnen dezelfde productgroep, of het nu om een upgrade of een downgrade van het abonnement gaat. Klant gaat dan een nieuw jaarabonnement aan. Bij een downgrade brengt Tweak eenmalig administratiekosten in rekening.

3. Na de eerste contracttermijn is het mogelijk over te stappen op een ander abonnement buiten de huidige productgroep. De Klant kan dan kiezen uit de actueel aangeboden abonnementen met de bijbehorende tarieven. Een wijziging van de Overeenkomst naar een andere productgroep is bijvoorbeeld een overstap van DSL naar glasvezel. Wanneer Klant overstapt naar een andere productgroep en een abonnement binnen de nieuwe productgroep éénmalige kosten kent dan betaalt Klant deze alsnog.
4. Klant gaat bij een downgrade altijd een nieuw jaarabonnement aan. Wanneer Klant een meerjarig abonnement heeft afgesloten gelden deze regels voor de eerste twee jaar van de Overeenkomst.
 - a. Onder een upgrade worden de volgende wijzigingen verstaan:
 1. Een wijziging van de internet-snelheid naar een hogere snelheid
 2. Een wijziging van het abonnement dat een hoger maandbedrag tot gevolg heeft
 3. Een overstap van een 'internet en bellen'-abonnement naar een 'alles-in-1'-abonnement.
 - b. Onder een downgrade worden de volgende wijzigingen verstaan:
 1. Een wijziging van de internet-snelheid naar een lagere snelheid
 2. Een wijziging van het abonnement dat een lager maandbedrag tot gevolg heeft
 3. Een overstap van een 'alles-in-1'-abonnement naar een 'internet en bellen'-abonnement.
 - c. Wanneer aan één of meerdere voorwaarden van een upgrade wordt voldaan, maar ook aan één of meerdere voorwaarden van een downgrade, dan behandelt Tweak de wijziging als zijnde een downgrade.

Artikel 6: Gebruiksregels

1. Tweak levert consumentenproducten, tenzij anders vermeld. Er kunnen geen eisen ten behoeve van zakelijk gebruik worden gesteld en de beschikbaarheid van de Dienst kan niet worden gegarandeerd.
2. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de (correcte) werking van de Dienst.
3. Om overlast aan andere Tweak en/of Internet-gebruikers te voorkomen, wordt verwacht dat alle Tweak Klanten zich aan gedragsregels houden zoals in dit artikel genoemd.
4. Tweak streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid en kwaliteit van de Diensten. Tweak kan in dit verband echter geen garanties geven. De Klant 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 Klant gelijktijdig maakt van zijn Internet aansluiting.
5. Het is de Klant niet toegestaan de Dienst te gebruiken voor handelingen in strijd met de wet, de goede zeden, de openbare orde, en de Overeenkomst.
6. Het is de Klant 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.
7. De Klant zal de Dienst en de eventueel daarbij behorende Apparatuur zorgvuldig gebruiken.
8. De Klant 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.
9. Indien de Klant tijdens de Aanvraag niet aangeeft dat de Aanvraag een migratie betreft, kan Tweak de bestelling niet zonder meer voortzetten. Hierdoor kan de Aanvraag mogelijk tot vier weken vertraagd worden. Overige voorwaarden omtrent de duur van de oplevering komen in dit geval te vervallen.
 10. Klant is verantwoordelijk voor het in stand houden van zijn aansluiting op het vaste telefonie-net van KPN, als dat nodig is voor toegang tot de Dienst. Als de Klant zijn aansluiting op het vaste telefonienet van KPN beëindigt, kan Tweak aan de Klant 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. Tweak bepaalt de hoogte van deze kosten per geval naar redelijkheid.
 11. 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 Klant 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.
 12. Tweak is verplicht om te voldoen aan wettelijke voorschriften aangaande bewaartermijnen van verkeersgegevens.
 13. 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 te voorzien zijn.
 14. De Klant krijgt geen teruggave van betaalde vergoedingen indien de Klant (tijdelijk) geen gebruik heeft kunnen maken van een Dienst.
 15. Bij oneigenlijk gebruik van de Dienst door de Klant, 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.

Artikel 7: Vergoedingen en betalingen

1. Tenzij anders vermeldt, zijn de door Tweak gehanteerde prijzen uitgedrukt in Euro's, inclusief BTW en exclusief eventuele andere uit wettelijke voorschriften voortvloeiende heffingen. De Klant is de volgende vergoedingen verschuldigd voor de Diensten:
 - a. eenmalige aansluitkosten indien van toepassing; deze zal Tweak incasseren alvorens het abonnement geleverd wordt.
 - 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 Klant.
3. De kosten van eventueel gebruik van het vaste telefonie-net van KPN zijn, tenzij anders overeengekomen, voor rekening van de Klant en zullen door KPN rechtstreeks aan de Klant gefactureerd worden. Het niet nakomen van de verplichtingen van de Klant ten aanzien van de betreffende aanbieder ontslaat de Klant 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 goede en werkende staat en zonder beschadigingen wordt teruggestuurd aan Tweak.
5. Als Tweak in bruikleen verstrekte apparatuur niet binnen 30 kalenderdagen na beëindiging van de Overeenkomst retour heeft ontvangen vervalt de betaalde borg voor de Apparatuur. De Apparatuur zal dan tevens tegen de nieuwwaarde in rekening worden gebracht.
6. 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.
7. 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 Klant om te bewijzen dat een ander tarief is overeengekomen.
8. Tweak incasseert per automatische incasso vooraf per kalendermaand van het door de Klant opgegeven rekeningnummer. Mocht de Dienst al eerder zijn opgeleverd, dan wordt dit gedeelte bij de eerstvolgende factuur verrekend. Het kan voorkomen dat de eerste factuur hierdoor hoger uitvalt dan de maandelijkse abonnementskosten.
9. Facturen worden elektronisch per e-mail verzonden. Het niet ontvangen van de factuur stelt de Klant in geen geval vrij van het betalen van abonnementsgeld. Facturen worden niet per briefpost aan de Klant toegezonden, tenzij anders overeengekomen.
10. Klant zorgt ervoor dat hij of zij over voldoende saldo beschikt op zijn bank- of girorekening om de automatische incasso te laten slagen.
 - a. Wanneer automatische incasso niet mogelijk blijkt, wordt een herinnering gestuurd. Betalingen dienen in dat geval binnen 14 dagen na dagtekening van de maandelijkse factuur te geschieden.
 - b. Bij uitblijven van betaling van het volledige factuurbedrag binnen 14 dagen na de factuurdatum is Klant in overtreding van Overeenkomst. In dat geval is de Klant vanaf de datum van verzuim over het openstaande bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand.
 - c. Tweak is gerechtigd om herinneringskosten in rekening te brengen.
11. Indien de Klant meent dat een factuurbedrag onjuist is, dient de Klant 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 Klant geacht akkoord te zijn gegaan met de gehele factuur.
12. Tweak is gerechtigd tot buitengebruikstelling, of tot ontbinding van de Overeenkomst over te gaan, wegens niet tijdige betaling nadat de Klant 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 Klant is ontvangen.
13. Tweak is gerechtigd om alle resterende abonnementskosten in rekening brengen en de Overeenkomst ontbinden indien de Klant gedurende 3 maanden zijn facturen niet voldoet.
14. Bij uitblijven van betaling door Klant heeft Tweak het recht de levering van de Dienst op te schorten. Voor het eventueel her-aansluiten van de Dienst, is Tweak gerechtigd een vergoeding van € 60,- in rekening te brengen.
15. In geval van wanbetaling door de Klant, zoals bepaald in het voorgaande artikel, is Tweak gerechtigd per direct de resterende termijn tot het einde van de minimale contractduur, voor zover deze nog niet is voldaan, plus eventuele afsluit- en administratiekosten in rekening te brengen.

Artikel 8: Service en garantie

1. Tweak streeft ernaar de Dienst permanent door het hele land leverbaar te maken maar kan niet garanderen dat levering altijd mogelijk is of zal blijven.
2. De Klant heeft toegang tot de Tweak servicedesk voor ondersteunende service op de door Tweak geleverde Diensten. De Klant krijgt toegang tot de Tweak servicedesk via een telefoonnummer en per e-mail.
3. Tweak streeft een zo ongestoord mogelijk gebruik van de Dienst na. In geval van storing kan Klant de storing tijdens kantooruren melden aan de servicedesk van Tweak. Tweak probeert de storing zo snel mogelijk te verhelpen.
4. De servicedesk van Tweak geeft alleen support op (het instellen van) Apparatuur die door Tweak bij het aangaan van de overeenkomst is geleverd.
5. Een Klant die telefonisch met de Tweak servicedesk contact opneemt, kan worden geconfronteerd met een wachttijd. Kosten die de Klant maakt om de servicedesk te bereiken komen voor rekening van de Klant.
6. 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.
7. 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 Tweak met een maximum van € 6,75. Indien op het desbetreffende Apparaat een fabrieksgarantie van toepassing is, zal Tweak de Apparaat ter reparatie naar de desbetreffende fabrikant opsturen.
8. 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 Apparaat zijn aangesloten en verlies van de Apparaat door de Klant.
 9. Klant is in basis zelf verantwoordelijk voor de plaatsing en werking van de in zijn of haar woning aanwezige netwerken. Tweak kan enkel verantwoordelijkheid dragen voor de werking van de door haar geleverde apparatuur, maar niet voor de werking van de infrastructuur binnen de woning van Klant.
 10. De werking van de door Tweak geleverde apparatuur, waaronder televisie-ontvangers, draadloze verbindingssets en modems, wordt gegarandeerd binnen de grenzen zoals die in de markt algemeen zijn aanvaard. Voorbeelden zijn afnemende ontvangst van zogenaamde WiFi netwerken onder bepaalde externe factoren zoals muren en andere obstakels.
 11. De werking van een draadloze verbindingssset is niet gegarandeerd.
 12. Schadevergoedingen zijn gemaximaliseerd tot het abonnementsbedrag op zich zelf.
 13. Tweak is alleen verantwoordelijk voor zaken die binnen het domein van Tweak liggen. Voor problemen bij een voorgaande provider is Tweak in deze niet verantwoordelijk. De Klant dient zich dan te wenden bij de voorgaande provider.

Artikel 9: 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. Beide partijen zijn gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen met een opzegtermijn van een maand nadat de minimale contractstermijn is verstreken. De dag van ontvangst van de schriftelijke opzegging door Tweak bepaalt het begin van de opzegtermijn.
3. Zowel de Klant 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. Tenzij anders bepaald in deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst, dient eerst een schriftelijke ingebrekestelling te worden verzonden, met een redelijke termijn van vier weken om alsnog de verplichtingen na te komen.
4. Tweak heeft het recht de Overeenkomst zonder ingebrekestelling of tussenkomst van een rechter met onmiddellijke ingang te beëindigen in het geval de Klant:
 - 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 Klant, die hem kan worden toegerekend, tussentijds eindigt, moet de Klant direct alle vergoedingen voldoen die de Klant 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 Klant afgenomen Dienst op het moment van beëindiging, vermenigvuldigd met het aantal maanden van de resterende duur van de Overeenkomst.
 6. In geval van beëindiging van Overeenkomst zijn alle bedragen die de Klant aan Tweak verschuldigd is direct opeisbaar. Indien Tweak door een toerekenbare tekortkoming van de Klant de toegang tot de Diensten (tijdelijk) blokkeert, is de Klant niettemin de vergoedingen, die verband houden met de Overeenkomst, verschuldigd voor de periode van deze blokkering. Tweak houdt het recht op volledige schadevergoeding.

Artikel 10: Wijzigingen in de overeenkomst

1. Indien de Klant verhuist, dient de Klant daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk zijn nieuwe factuuradres, woon-, verblijf- of vestigingsplaats aan Tweak mee te delen. Zonder mededeling zal Tweak het door de Klant opgegeven adres als juist beschouwen. Tweak is gerechtigd kosten in rekening te brengen voor het verwerken van de verhuizing van de Dienst.
2. Verhuizen van Klant is geen keuze of verantwoordelijkheid van Tweak. Indien Klant tijdens de Overeenkomst verhuist naar een ander leveradres kan deze kiezen voor één van de volgende handelwijzen:
 - a) Tweak stuurt de Klant een offerte voor de verhuiskosten en er zal geen verlening van de Overeenkomst plaats vinden.
 - b) De Klant voldoet aan de door Tweak gestelde standaard verhuiskosten en er zal een verlening van de Overeenkomst plaatsvinden van nogmaals de oorspronkelijke contracttermijn.
3. Als Klant 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.
4. Voor verhuizing is Tweak afhankelijk van de medewerking van haar netwerkleverancier. Tweak kan niet instaan voor de medewerking van die partijen.
5. Tweak is gerechtigd technische wijzigingen in de Dienst door te voeren.
6. Tweak heeft het recht de Algemene Voorwaarden, Aanvullende Voorwaarden, tarieven en/of de specificaties van de Dienst te wijzigen. Deze wijzigingen gelden, tenzij anders vermeldt, ook voor de bestaande Overeenkomsten. Tweak zal daarbij de redelijke belangen van de Klant 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 Klant. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om regelmatig kennis te nemen van de berichten in zijn of haar E-mailbox.

7. Indien de Klant 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 Klant én deze voor hem of haar nadelige gevolgen hebben.
8. Indien de Klant verhuist naar een adres waar Tweak niet kan leveren, dan dient de Klant de resterende termijn van het contract af te kopen.

Artikel 11: Overmacht

1. Tweak is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting ten opzichte van de Klant, 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 Klant 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 overmachtstoestand twee kalender-maanden heeft geduurd, of zodra vast staat dat de overmachtstoestand langer dan twee kalender-maanden zal duren, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst tussentijds zonder gerechtelijke tussenkomst te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

Artikel 12: Persoonsgegevens

1. De Klant 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 Klant 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 Klant 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 Klant 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 Klant. 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 Klant volgens dit lid, kan de Klant op wie deze gegevens betrekking heeft, schriftelijk bezwaar maken.
 5. De Klant heeft het recht op inzage in zijn persoonsgegevens zoals die door Tweak worden aangehouden.

Artikel 13: 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 Klant 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 Klant met een maximum van € 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

Klant is ontvangen;

- b) schade die het gevolg is van gegevens die via het Netwerk zijn getransporteerd;
6. De Klant is verplicht om eventuele aanspraken of omstandigheden waaruit voor Tweak een verplichting tot schadevergoeding kan ontstaan, binnen 6 maanden nadat de Klant het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken hierover bij Tweak te protesteren, bij gebreke waarvan de Klant op een gebrek in de prestatie geen beroep meer kan doen.
 7. De Klant vrijwaart Tweak tegen alle aanspraken van derden in verband met schade of anderszins, op enigerlei wijze ontstaan door het gebruik van de Klant van de Diensten en/of door het niet nakomen van de Klant van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden of eventuele Aanvullende Voorwaarden.
 8. Alle rechtsvorderingen van de Klant 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.

Artikel 14: Intellectueel eigendom

1. Alle intellectuele eigendomsrechten in verband met de Overeenkomst, blijven berusten bij Tweak, zelfs als ze aan de Klant in rekening zijn gebracht.
2. Voor zover dat noodzakelijk is voor een correct gebruik van de leveringsomvang door de Klant 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 Klant 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.

Artikel 15: Geschillen

1. Geschillen tussen Klant 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 Klant als door Tweak worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
2. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Klant zijn klacht eerst schriftelijk aan Tweak heeft voorgelegd.
3. Een geschil moet uiterlijk één maand na het ontstaan hiervan worden aangedragen bij de Geschillencommissie.
4. 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 Klant binnen die termijn schriftelijk kenbaar worden gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem wordt meegedeeld.

5. De geschillencommissie is slechts bevoegd om zaken met betrekking tot telefonie te behandelen. Voor overige zaken is de geschillencommissie niet bevoegd. Mocht de geschillencommissie ten onrechte worden benaderd, dan is Tweak gerechtigd de werkelijke kosten die hieruit voortvloeien op de Klant te verhalen.
6. 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 Klant het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.
7. Wanneer de Klant een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is Tweak aan deze keuze gebonden. Indien Tweak dit wil doen, moet hij de Klant 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.
8. 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.

Artikel 16: Telefoniedienst

1. De Telefoniedienst wordt geleverd op basis van Voice over IP (VoIP). De Telefoniedienst mag alleen binnen het netnummergebied van het aansluitadres in Nederland gebruikt worden, aangezien gebruik vanaf een andere locatie in strijd is met de Nederlandse wetgeving. Misbruik is voor risico van de klant.
2. Het bellen naar 084- en 087- nummers en collect-call gesprekken wordt niet ondersteund door de Tweak Telefoniedienst.
3. Wij behouden ons het recht voor om de Telefoniedienst vanaf of naar bepaalde vooraf aangegeven services of bestemmingen uit te sluiten en/of bellimieten aan te brengen op de gesprekskosten om buitensporig verbruik, en daarmee samenhangende hoge kosten, te vermijden evenals een mogelijke toeslag te rekenen voor transportkosten van verkeer op betaalde servicenummers. Een wijziging van de bellimiet kan op verzoek van de klant ingediend worden bij Tweak.
4. Tweak behoudt zich het recht voor om de tarieven voor Telefoniediensten te allen tijde te wijzigen. De klant zal van een dergelijke wijziging 4 weken voor de inwerkingtreding op de hoogte worden gesteld door middel van een aankondiging in "MijnTweak" of de website van Tweak. Indien een dergelijke wijziging plaatsvindt binnen 3 maanden na het aangaan van de overeenkomst heeft de klant het recht de overeenkomst, vóór de inwerkingtreding, door middel van een ondertekende brief of fax, te ontbinden. Dit recht geldt uitsluitend bij een verhoging van de eerder genoemde tarieven.
5. De belbundels die aangeboden worden door Tweak zijn niet overdraagbaar en gelden, zonder andere vermelding, per maand.

6. Tweak biedt geen ondersteuning van alarmvoorzieningen, kostenregistratiesystemen en bepaalde type faxen en elke aansprakelijkheid voor schade die ontstaat uit gebruik van deze diensten wordt afgewezen.
7. De kwaliteits- en/of beschikbaarheidswaarden van de Telefoniedienst kan Tweak niet garanderen.
8. Apparatuur die gebruik maakt van het telefonie-netwerk moet worden geplaatst op een plaats zo dicht mogelijk bij de aansluiting dan wel de wandcontactdoos. Deze plaats moet droog en trillingsvrij zijn en beschermd tegen schadelijke invloeden.

Artikel 17: Telefoonnummers en nummerportabiliteit

1. De klant zal voor gebruik van telefonie, tenzij anders vermeld, een nieuw geografisch telefoonnummer toegekend krijgen dat deze tijdelijk en/of naast zijn of haar bestaande telefoonnummer kan gebruiken. Hiervoor kan Tweak de Klant kosten in rekening brengen.
2. Het door Tweak verstrekte telefoonnummer wordt 2 maanden na de portering ingetrokken.
3. Het aan de klant toegekende telefoonnummer kan de klant behouden indien deze zijn contract beëindigd - en aan zijn betalingsverplichtingen voldaan heeft. Tevens moet de nieuwe aanbieder meewerken aan de nummer-portering. Hiervoor kunnen de klant kosten in rekening gebracht worden.
4. Het aanvragen van de portering is de verantwoordelijkheid van de klant en is mede afhankelijk van de medewerking van de andere aanbieder. Hiervoor kunnen wij geen aansprakelijkheid op ons nemen indien de nummer-portering niet slaagt of vertraging oploopt.
5. Bij het aanvragen van een nummer-portering mag Klant het nummer en/of het telefonie-abonnement niet opzeggen alvorens de portering plaatsgevonden heeft omdat anders de kans bestaat dat het nummer niet overgezet kan worden en Klant dit verliest. Mogelijke extra kosten die dit met zich meebrengt zijn voor rekening van Klant.
6. Alvorens Tweak een nummer-portering correct kan realiseren, dient de Klant het correcte adres waarbij het nummer geregistreerd staat door te geven. Indien de Klant hiervoor geen zorg heeft gedragen, zal Tweak niet aansprakelijk zijn voor vertraging in het proces.
7. Bij verhuizing naar een ander netnummer-gebied zal Tweak het oude nummer innemen en een nieuw nummer verstrekken.

Artikel 18: Spamfilter en Virusscan

1. De Klant stemt in met het gebruik van software door Tweak die voor de Klant bestemde e-mailberichten filtert op spamberichten en virussen.
2. Indien Tweak reden heeft om aan te nemen dat een voor de Klant bestemde email een spambericht is of een virus bevat, is Tweak gerechtigd dit spambericht tijdelijk te verplaatsen en/of te verwijderen.

3. Tweak zal zich inspannen om alle spamberichten en virussen te filteren uit de voor de Klant bestemde e-mailberichten maar garandeert uitdrukkelijk niet dat alle spamberichten en virussen zullen worden verwijderd uit de voor de Klant bestemde e-mailberichten of dat geen berichten zullen worden verplaatst of verwijderd die niet tot de spamberichten behoren of een virus bevatten.
4. Indien Klant niet wenst dat zijn of haar e-mailberichten worden gefilterd dan kan Klant dit aangeven via de 'Mijn Tweak'-instellingen.

Artikel 19: Toepasselijk recht

1. Op deze Algemene Voorwaarden en op alle overeenkomsten tussen Tweak en de Klant is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 20: Aanvullende voorwaarden Televisie

1. Op abonnementen die gebruik maken van Interactieve Televisie van KPN zijn de Algemene Voorwaarden Elektronische Communicatiediensten van KPN van toepassing. Deze zijn in te zien op: <http://www.kpn.com/>
2. Op abonnementen die gebruik maken van Interactieve Televisie van Glashart Media zijn de Algemene Voorwaarden van Glashart Media van toepassing. Deze zijn in te zien op: <http://www.glashartmedia.nl/>

*Op deze Algemene Voorwaarden rust de GNU Free Documentation Licence
(<http://www.gnu.org/licenses/fdl.html>)*