

## Artikel 1. Definities

- 1.1 **Backbone:** het Geheel van telecommunicatiemiddelen waarvan de eindpunten de Knooppunten van Telenet zijn, met inbegrip van de Uitrusting van Telenet op deze knooppunten. De interface tussen de Backbone en het Toegangsnetwerk maakt integraal deel uit van het Toegangsnetwerk.
- 1.2 **Bestelformulier:** het formulier dat de Klant volledig en correct moet invullen bij het plaatsen van een bestelling.
- 1.3 **Brutohersteltijd:** de tijd tussen de melding van een storing door de Klant en de mededeling door de Klantendienst dat de Dienst(en) opnieuw ter beschikking is (zijn) van de Klant.
- 1.4 **Control Desk:** het door Telenet voorziene aanspreekpunt voor de Klant voor het melden van technische problemen en het stellen van technische vragen. De Control Desk is elke dag de klok rond beschikbaar.
- 1.5 **Contract:** de overeenkomst met betrekking tot de levering van (een) Dienst(en), samengesteld uit deze Algemene Voorwaarden, het Service Agreement en de bijlagen; en elke schriftelijke wijziging aan deze overeenkomst.
- 1.6 **Dienst:** elke dienst die Telenet aanbiedt aan de Klant. Elke Dienst wordt beschreven in een Service Agreement.
- 1.7 **Escalatie:** procedure waarbij personen van vergelijkbaar hiërarchisch niveau met elkaar in contact kunnen treden met betrekking tot het beantwoorden van een vraag of het oplossen van een probleem dat op een lager niveau niet werd opgelost.
- 1.8 **Escalatiepunt:** persoon aangeduid door elk van de Partijen voor de andere partij. Aan het Escalatiepunt worden problemen voorgelegd die niet opgelost zijn door de SPOC of vragen die niet beantwoord zijn door de SPOC.
- 1.9 **Geheel van telecommunicatiemiddelen:** alles wat nodig is om tekens, signalen, documenten, beelden, geluiden of gegevens van om het even welke aard over te brengen, uit te zenden of te ontvangen via bedrading, radiogolven, glasvezelkabel of een ander elektromagnetisch systeem.
- 1.10 **Helpdesk:** aanspreekpunt van Telenet bestaande uit de Klantendienst en de Control Desk.
- 1.11 **Kantooruren:** van 9.00 uur tot 17.30 uur, elke dag behalve zaterdag, zondag en feestdagen.
- 1.12 **Klantendienst:** het door Telenet voorziene aanspreekpunt voor de Klant, dat tijdens de Kantooruren beschikbaar is.
- 1.13 **Knooppunt:** fysieke plaats waar de verbinding tussen de Backbone en het Toegangsnetwerk tot stand komt.
- 1.14 **KVI-datum:** klaar-voor-installatiedatum, datum waarop Telenet de installatiewerken in de Locatie kan starten.
- 1.15 **Levertermijn:** de termijn tussen de datum van ontvangst van een correct ingevuld en ondertekend Bestelformulier en de RFS-datum ('ready for service').
- 1.16 **Locatie:** iedere vestiging of plaats of een deel daarvan waarin de Dienst(en) wordt (worden) geleverd.
- 1.17 **Nettohersteltijd:** het verschil tussen de Brutohersteltijd en de verschillende Stop-klokken die tijdens de interventies ontstaan. Alleen de Nettohersteltijd wordt in aanmerking genomen bij de berekening van eventuele terugbetalingen in het kader van het SLA.
- 1.18 **NOC:** Network Operating Center, centrale locatie van waaruit het Telenet-netwerk en de Diensten beheerd worden.
- 1.19 **Openbaar telecommunicatienetwerk:** een telecommunicatienetwerk dat volledig of gedeeltelijk wordt gebruikt voor de levering van telecommunicatiediensten aan het publiek.
- 1.20 **Operator van een telecommunicatienetwerk:** de houder van een licentie die hem de toestemming geeft om een telecommunicatienetwerk aan te leggen en te exploiteren. Telenet kan een beroep doen op de Operator van een telecommunicatienetwerk om zijn Backbone uit te breiden.
- 1.21 **RFS-datum ('ready for service'):** de datum waarop de Dienst werd in dienst gesteld door Telenet.
- 1.22 **SLA:** Service Level Agreement. De kwaliteitsgaranties opgenomen in het Service Agreement tussen Telenet en de Klant waarin Telenet garanties geeft aangaande de geleverde Dienst(en).
- 1.23 **Software:** het geheel van elementen in de Uitrusting van Telenet die door intellectueel eigendomsrecht worden beschermd, met inbegrip van de bijbehorende documentatie.
- 1.24 **SPOC:** Single Point of Contact: uniek contactpunt aangeduid door elke Partij voor de andere.
- 1.25 **Stop-klok:** periode die door Telenet niet in aanmerking wordt genomen bij het berekenen van de tijd die vereist is om een dienstonderbreking te beëindigen.
- 1.26 **Telenet-netwerk:** de Backbone en het Telenet-toegangsnetwerk, die samen het telecommunicatienetwerk vormen dat door Telenet wordt gebruikt om aan de Klant de Dienst(en) te leveren die in dit Contract is(zijn) voorzien.
- 1.27 **Telenet-toegangsnetwerk:** het Toegangsnetwerk dat gedeeltelijk of volledig door Telenet wordt geleverd en/of door Telenet wordt besteld bij een of meerdere Operator(en) van (een) telecommunicatienetwerk(en).
- 1.28 **Toegangsnetwerk:** het Geheel van telecommunicatiemiddelen die het mogelijk maken om de Uitrusting van de Klant rechtstreeks of onrechtstreeks op de Backbone aan te sluiten.
- 1.29 **Toegangsnetwerk van de Klant:** het Toegangsnetwerk dat door de Klant wordt besteld bij een of meerdere Operator(en) van (een) telecommunicatienetwerk(en).
- 1.30 **TT-nummer:** Trouble Ticket Number, storingsmeldingsnummer.
- 1.31 **Uitrusting van de Klant:** apparatuur (met inbegrip van de Software) onder toezicht van de Klant die bestemd is om rechtstreeks of onrechtstreeks te worden aangesloten op een telecommunicatienetwerk en door de Klant beheerd.
- 1.32 **Uitrusting van Telenet:** alle apparatuur (met inbegrip van de Software) die door Telenet geïnstalleerd wordt in de Locatie van de Klant en die bestemd is om aangesloten te worden op het Telenet-netwerk.

## Artikel 2. Beschrijving van de Dienst(en)

De Klant verklaart kennis te hebben genomen van de technische eigenschappen van de Dienst(en) en Uitrusting van Telenet die in dit Contract worden beschreven en erkent dat ze afgestemd zijn op zijn behoeften.

## Artikel 3. Toepassing van de Algemene Voorwaarden

Onverminderd enige andere bepaling in dit Contract, is elke bestelling van een Dienst door de Klant, ongeacht of deze bestelling voor of na de datum van de ondertekening van het Contract werd geplaatst, tijdens de duur van het Contract onderworpen aan de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, en dit zelfs indien dat niet uitdrukkelijk wordt vermeld bij de bestelling van de betreffende Dienst.

## Artikel 4. Duur van de Dienst(en)

De onderhavige Algemene Voorwaarden zijn van toepassing vanaf de datum van ondertekening van één of meerdere Service Agreements of Bestelformulieren en blijven van toepassing zolang een Dienst geleverd wordt aan de Klant. De beëindiging van een Dienst is enkel toegelaten:

- (i) in geval van ontbinding van de Dienst door de Klant conform de in dit artikel bepaalde opzeggingstermijn, of
- (ii) in geval van voorafgaand schriftelijk akkoord van beide Partijen, of
- (iii) in geval van betaling door de Klant aan Telenet van een verbrekingsvergoeding voor elke beëindigde Dienst. Deze verbrekingsvergoeding bestaat uit a) alle kortingen, discounts, ... die voor de Dienst werden toegekend b) de som van alle bedragen die door de Klant voor deze Dienst nog verschuldigd zijn sinds diens bestelling tot het einde van de lopende periode, inclusief de kosten aangegaan door Telenet bij derde partijen. Voor de berekening van deze nog niet vervallen bedragen baseert Telenet zich op het gemiddelde van de reeds gefactureerde bedragen voor de betreffende Dienst en/of op de abonnementsvergoeding bepaald in het Bestelformulier. Indien een minimum gebruiksdrmpel werd vastgelegd zal minstens de hiermee maandelijkse overeenstemmende som in rekening worden gebracht c) alle installatiekosten die Telenet gemaakt heeft om de Dienst te kunnen leveren.

De duurtijd van een Dienst wordt bepaald in het Bestelformulier. Onverminderd enige andere bepaling wordt elke door de Klant bestelde Dienst geleverd voor een minimale periode van één (1) jaar, die begint op de RFS-datum.



## Artikel 5. SPOC, meldingsprocedure en escalatie

- 5.1 De Partijen duiden elk een SPOC (Single Point of Contact) en een Escalatiepunt aan.  
De SPOC heeft als taak een antwoord te geven op vragen of een oplossing te vinden voor problemen die hem worden voorgelegd.  
Met het Escalatiepunt wordt contact opgenomen wanneer de SPOC niet of niet op bevredigende wijze reageert.  
Elk der Partijen mag het Escalatiepunt en/of de SPOC wijzigen door naar de andere Partij een fax of een schrijven te sturen minstens tien werkdagen voor de inwerkingtreding van deze wijziging.  
Alle mondeling ter kennis van de andere Partij gebrachte informatie moet gevolgd worden door een schriftelijke bevestiging per brief of per fax.
- 5.2 Voor Telenet treedt de Klantendienst als SPOC op. De contactgegevens van de Klantendienst worden bij de installatie aan de Klant overgemaakt.  
De Klantendienst is tijdens de Kantooruren bereikbaar en is beschikbaar voor het melden van technische problemen en voor vragen i.v.m. facturatie en andere diensten van Telenet. Indien Telenet zelf problemen vaststelt met de werking van een Dienst, wordt automatisch een trouble ticket (verder 'TT' genoemd) aangemaakt. In dat geval neemt de Klantendienst zelf contact op met de Klant.  
Enkel storingen die bij de SPOC of het Escalatiepunt worden gemeld, komen in aanmerking voor de opvolgingsprocedure beschreven in het SLA. Die procedure wordt ook gevolgd als Telenet zelf het probleem heeft vastgesteld en een TT heeft aangemaakt.
- 5.3 In geval van een storing in (een) Dienst(en) moet(en) de volgende meldingsprocedure worden gebruikt:  
De melding van een storing gebeurt in principe telefonisch en omvat minstens de volgende gegevens:
- (i) naam en telefoonnummer van de contactpersoon bij de Klant voor verdere opvolging van de storing;
  - (ii) identificatie van het circuit waarop de storing zich voordoet (de identificatienummers van de circuits zijn te vinden op de laatste factuur);
  - (iii) omschrijving van de storing;
  - (iv) datum en uur van vaststelling van de storing.
- Voor elke storing wordt een TT opgesteld. Dit TT is gekoppeld aan de identificatiegegevens van de Klant, zoals firmanaam en adres. Het TT-nummer wordt tussen de Partijen steeds als referentie vermeld.  
Na oplossing van het probleem neemt de Klantendienst opnieuw contact op met de Klant voor de administratieve afsluiting van het TT. Voor de bepaling van de termijn binnen dewelke Telenet het probleem heeft opgelost, is enkel de technische oplossing van het probleem bepalend. Louter administratieve problemen worden bij voorkeur gemeld en louter administratieve vragen bij voorkeur gesteld via e-mail of fax.

## Artikel 6. Indienststelling en verplichtingen van de Klant

- 6.1 Indienststelling
- 6.1.1 De Dienst(en) wordt (worden) in dienst gesteld conform de procedure en volgens de afspraken vermeld in het SLA. Compensaties voor vertraagde indienststelling die voorzien zijn in het SLA worden niet toegekend indien:
- (i) de Klant wenst dat de installatie later wordt uitgevoerd dan de oorspronkelijk afgesproken RFS-datum, in welk geval deze wordt vervangen door de door de Klant gewenste installatiedatum. In dit geval heeft Telenet het recht de Dienst(en) te factureren vanaf de oorspronkelijk afgesproken RFS-datum.
  - (ii) de Klant afwezig is op het afgesproken moment van installatie, of indien niet alle benodigde voorzieningen door de Klant waren getroffen en de Locatie niet klaar voor installatie is of was. In dit geval heeft Telenet het recht de Dienst(en) te factureren vanaf de oorspronkelijk afgesproken RFS-datum en de extra kosten die hij als gevolg van bovenvermelde nalatigheid verschuldigd is aan derden aan de Klant te factureren.

(iii) Telenet niet de nodige vergunning krijgt van een openbaar bestuur of enige andere derde partij voor het uitvoeren van werken op openbaar of privé-terrein die nodig zijn voor het leveren van de Dienst(en) bij de Klant.

- 6.1.2 Indien de Klant de bestelling van een Dienst wil opzeggen vóór diens RFS-datum, moet hij Telenet hiervan op de hoogte brengen via een aangetekend schrijven. In dergelijk geval is de Klant een verbrekingsvergoeding verschuldigd. Deze verbrekingsvergoeding bestaat uit a) alle door Telenet reeds gemaakte kosten (inclusief de kosten aangegaan bij derde partijen) en b) de waarde van alle of een deel van de kortingen die werden toegekend.
- 6.2 Andere verplichtingen
- 6.2.1 Bij de ondertekening van het Contract verbindt de Klant zich ertoe om aan Telenet alle gegevens te leveren die nodig zijn voor de installatie van de Dienst(en), waaronder de kenmerken van de Uitrusting van de Klant (met inbegrip van de Software) die Telenet nodig heeft voor het bepalen van de technische parameters, het configureren van de Uitrusting van Telenet en het ter beschikking stellen van de Dienst(en).
- 6.2.2 Voor elke Dienst moet een origineel, volledig en correct ingevuld Bestelformulier worden opgemaakt en ondertekend door de Klant. Op voorwaarde dat het Service Agreement werd ondertekend, kunnen bestellingen eveneens rechtsgeldig per fax of per e-mail worden geplaatst. Dergelijke bestellingen zullen als geldig en contractueel bindend voor de Klant worden beschouwd zelfs indien ze niet ondertekend zijn en niet bevestigd door een origineel exemplaar, op voorwaarde dat Telenet er redelijkerwijs kon van uitgaan dat de bestelling door de Klant werd geplaatst. Deze uitzondering doet geen afbreuk aan de regel dat elke bestelling goedgekeurd en aanvaard moet worden door Telenet alvorens ze als bindend voor Telenet wordt beschouwd.
- 6.2.3 Telenet heeft het recht om alle extra kosten (verplaatsingskosten, werkingskosten, ...) die het moet maken bij de installatie, het onderhoud of de wijziging van een Dienst ingevolge een niet-naleving door de Klant van een van zijn contractuele verplichtingen (inclusief verplichtingen met betrekking tot het leveren van elektriciteit of aanpassing van de Locatie aan de vereiste omgevingsvoorwaarden) aan te rekenen aan de Klant tegen de op dat moment geldende tarieven. Extra kosten worden aan de Klant gefactureerd indien deze laatste niet aanwezig is op de plaats en het tijdstip van afspraak die vooraf overeengekomen zijn met Telenet.
- 6.2.4 De Klant brengt op eigen kosten alle aanpassingen aan de Uitrusting van de Klant (met inbegrip van de Software) aan die nodig zijn opdat hij toegang zou hebben tot de Dienst(en).
- 6.2.5 De Klant garandeert dat hij houder is van de licenties en de vergunningen die vereist zijn krachtens de nationale, Europese en internationale wetten en reglementeringen om de Uitrusting van de Klant in dienst te stellen en aan te sluiten. De Klant ontkoppelt alle onderdelen van de Uitrusting van de Klant die niet conform zijn met de bovenvermelde wetten en regelgeving, die tot de dood kunnen leiden of lichamelijke schade kunnen veroorzaken, of die het Telenet-netwerk kunnen beschadigen of het onbeschikbaar kunnen maken. Telenet behoudt zich het recht voor om deze ontkoppeling zelf uit te voeren op kosten en voor rekening van de Klant indien de Klant dit zou nalaten. Telenet kan op geen enkele manier aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van niet-naleving door de Klant van zijn verplichtingen krachtens deze paragraaf of voor de gevolgen van de uitoefening van Telenets rechten conform deze paragraaf.

## Artikel 7. Onderhoud en Locatie

- 7.1 Telenet voert op geregelde tijdstippen werken uit op zijn infrastructuur, met inbegrip van de verplaatsing, de opwaardering of het testen van de Uitrusting van Telenet. Alleen Telenet en de gemachtigde aannemers van Telenet zijn gerechtigd onderhouds- en herstellingswerken uit te voeren op de Uitrusting van Telenet en het Telenet-netwerk. In de mate van het mogelijke informeert Telenet de Klant over elk werk (gepland of ongepland) waarvan het waarschijnlijk is dat het de Dienst(en) zal beïnvloeden, zelfs als er geen enkele dienstonderbreking voorzien is.
- (i) Bij geplande werken tracht Telenet de planning in onderling overleg met de Klant te bepalen, teneinde de



gevolgen van deze werken voor de beschikbaarheid van de Dienst(en) tot een minimum te herleiden.

Telenet deelt in de mate van het mogelijke de volgende gegevens mee:

- datum en uur van de interventie;
- referentie van het geplande werk;
- duur van het werk;
- aard van het werk (korte beschrijving).

Indien een van de aspecten van een gepland werk een probleem stelt voor de Klant, brengt deze Telenet hiervan schriftelijk (per fax of e-mail) op de hoogte binnen een periode van 24 uren volgend op de mededeling van de gegevens door Telenet. De Klant maakt hierbij duidelijk melding van de naam en gegevens van de verantwoordelijke contactpersoon en doet een duidelijk gemotiveerd alternatief voorstel.

- (ii) Niet-geplande werken worden normaliter enkel uitgevoerd in geval van hoogdringendheid of in uitzonderlijke omstandigheden. Telenet tracht de gevolgen van deze interventies voor de beschikbaarheid van de Dienst(en) tot een minimum te herleiden.

- 7.2 Als de Uitrusting van Telenet (of onderdelen ervan) moet worden geïnstalleerd in de Locatie, stelt de Klant voldoende vrije en aangepaste ruimte ter beschikking (ongeacht of de Locatie al dan niet eigendom is van de Klant) en zorgt ervoor dat voor de Locatie de vereiste vergunningen en toelatingen worden verkregen om kosteloos de nodige introductie- en graafwerken uit te voeren en om voor de volledige duur van de dienstverlening een kosteloos doorgangsrecht te verzekeren. Slaagt de Klant er niet aan de bovenvermelde voorwaarden te voldoen dan zal Telenet gerechtigd zijn enige en alle kosten die zij dient aan te gaan om vooralsnog de nodige ruimte, vergunningen, doorgangsrechten te verkrijgen of om een alternatieve oplossing te bewerkstelligen integraal door te rekenen aan de Klant. Deze ruimte wordt ingericht op kosten van de Klant, conform de omgevings-voorwaarden meegegeed door Telenet en eventueel aangepast op basis van een vooraf uitgevoerde plaatsbeschrijving.

De inrichting van de ruimte moet conform de regels van de kunst gebeuren en moet normale montage en onderhoud mogelijk maken. De Klant moet in het bijzonder instaan voor het volgende: voldoende plaats; de levering van elektriciteit; de toegang tot een eindpunt eventueel geselecteerd door Telenet van het Openbaar telecommunicatienetwerk; het behoud van de temperatuur en de luchtvochtigheid. De Klant brengt Telenet onmiddellijk op de hoogte als technische of andere installaties (water, gas, elektriciteit, enz.) kunnen worden beschadigd bij de installatie of het onderhoud van de Uitrusting van Telenet. Telenet is niet aansprakelijk voor de beschadigingen die worden veroorzaakt doordat de Klant zijn verplichtingen krachtens deze paragraaf niet is nagekomen.

De Klant brengt Telenet onmiddellijk op de hoogte van ieder reglement inzake veiligheid en gezondheid; iedere gevaarlijke substantie of ieder gevaarlijk object; en van iedere redelijke veiligheidsvereiste die van toepassing is op de Locatie.

Telenet zet zich in opdat zijn werknemers en de vertegenwoordigers die onder zijn gezag staan deze regels (zoals meegedeeld aan Telenet) respecteren wanneer ze zich in de Locatie bevinden. Telenet is niet aansprakelijk als het door het naleven van deze regels zijn verplichtingen krachtens het Contract niet nakomt.

Telenet kan vóór de installatie een inspectie uitvoeren om te controleren of de Locatie conform is met de bepaalde normen. De Locatie die door Telenet als niet-conform wordt bestempeld, moet opnieuw worden ingericht door de Klant op basis van de aanwijzingen van Telenet. Tijdens de uitvoering van het Contract geeft de Klant aan Telenet en aan de Operator van een telecommunicatienetwerk op ieder ogenblik toegang tot zijn Locatie (ongeacht of de Locatie al dan niet eigendom is van de Klant) waar de Uitrusting van Telenet wordt geïnstalleerd. Indien de Locatie niet de eigendom is van de Klant, dient de Klant ervoor te zorgen dat voormelde toegang wordt verkregen bij de eigenaar.

## Artikel 8. Eigendom

- 8.1 Eigenaar van de Uitrusting van Telenet
- 8.1.1 De Uitrusting van Telenet, die bij toepassing van het Contract door Telenet ter beschikking van de Klant wordt gesteld, blijft de volle eigendom van Telenet.
- 8.1.2 De Klant beheert de eigendom van Telenet als een goed huisvader, en brengt er geen wijzigingen aan aan.
- 8.1.3 In geval van beëindiging van de Dienst(en) verbindt de Klant zich ertoe de Uitrusting van Telenet bij het eerste verzoek terug te geven. De Klant verleent Telenet de toelating om in dat geval de Locatie te betreden om de Uitrusting van Telenet terug te halen.
- 8.2 Intellectuele eigendom
- De inhoud van websites; alle elementen, programma's (communicatie- en beveiligingsprogrammatuur), benamingen, handels- en domeinnamen, merken, logo's en diensten, gegevens, databanken, grafieken, tekeningen en modellen; alle originele teksten; alle multimediaspresentaties en -creaties; en de eventuele gebruiksaanwijzingen die door of voor Telenet werden of worden ontwikkeld (hierna de 'Informatie'), zijn beschermd door intellectuele eigendomsrechten die toebehoren aan Telenet of aan derden (hierna de 'Intellectuele Eigendomsrechten').
- De Klant stelt alles in het werk om de Intellectuele Eigendomsrechten te allen tijde te respecteren; hij pleegt er geen enkele inbreuk op.
- De Klant verwerft door het recht op het gebruik van de Dienst(en) van Telenet enkel een persoonlijk en onoverdraagbaar recht om het door Intellectuele Eigendomsrechten beschermde deel van de Dienst(en) voor een met Telenet overeengekomen bepaalde of onbepaalde duur te gebruiken. Het is verboden zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van Telenet de Informatie op te slaan (tenzij wanneer noodzakelijk om de Dienst(en) te kunnen gebruiken), te reproduceren, te wijzigen, openbaar te maken, te distribueren of te verzenden, te verkopen of anderszins over te dragen of enige rechten erop te verlenen aan derden. De Klant mag de Informatie slechts gebruiken in het kader van het gebruik van de Dienst(en). Dit gebruiksrecht kan te allen tijde worden herroepen door Telenet.
- Elke niet-naleving door de Klant van zijn verplichtingen onder dit artikel kan een reden zijn voor Telenet om de uitvoering van het Contract te schorsen of het Contract te beëindigen zonder dat enige vergoeding van welke aard door Telenet verschuldigd is en met betaling door de Klant van de verbrekingsvergoeding bepaald in artikel 4.
- Dit artikel geldt onverminderd de bescherming van de Intellectuele Eigendomsrechten door de wetgeving op de bescherming van computerprogramma's en door de Belgische, Europese of internationale wettelijke bepalingen betreffende de industriële eigendom en de intellectuele eigendom.

## Artikel 9. Kwaliteit van de Dienst(en) en garanties

- 9.1 Bij het vervullen van zijn verplichtingen krachtens het Contract handelt Telenet met de voorzichtigheid en de vakkundigheid van een operator die telecommunicatiediensten aan het publiek levert.
- 9.2 Tenzij anders bepaald in het Contract hebben de verplichtingen van Telenet die voortvloeien uit het Contract enkel betrekking op de Backbone, de Dienst(en) die via de Backbone wordt geleverd en de bijbehorende Uitrusting van Telenet.
- 9.3 Telenet verbindt zich ertoe om zijn verplichtingen na te komen in de mate dat:
- (i) De Klant zijn verplichtingen uit hoofde van dit Contract nakomt; en
- (ii) een handeling of verzuim te handelen van een derde (inbegrepen een Operator van een telecommunicatienetwerk) waarop Telenet een beroep doet om de Dienst(en) te leveren, een goede uitvoering van de verplichtingen niet belemmert.
- 9.4 De standaardkwaliteitsgaranties die Telenet biedt, maken deel uit van de Dienst(en) en worden vastgelegd in het SLA.
- 9.5 De toepassing van het SLA wordt opgeschort indien een van de volgende - niet-exhaustief opgesomde - omstandigheden zich voordoet en dit tot het probleem dat aanleiding gaf tot de schorsing werd opgelost:



- (i) problemen veroorzaakt door de Uitrusting van de Klant, zoals configuratiefouten, onderbrekingen in de werking van de Uitrusting van de Klant of incompatibiliteit met de door Telenet vastgelegde interfaces;
- (ii) problemen op de Locatie, zoals: een onderbreking van de Dienst(en) door schade berokkend aan de Uitrusting van Telenet, te wijten aan opzettelijke en/of onopzettelijke fouten begaan door de Klant of door derden die in naam van de Klant toegang hebben tot de Uitrusting van Telenet of de opstellingsplaats ervan; of een onderbreking van de Dienst(en) door problemen met de stroomvoorziening van de Klant of door een gebrek aan de Locatie waarin de Uitrusting van Telenet is opgesteld;
- (iii) onderhoudswerkzaamheden zoals bepaald in artikel 7;
- (iv) niet-naleving van de meldingsprocedure vermeld in artikel 5.3.

## Artikel 10. Tarieven

- 10.1 Beschrijving  
Prijzen zijn uitgedrukt in euro en zijn exclusief belastingen. Prijzen bij wet verboden, worden alle nationale, regionale of lokale heffingen, retributies, taksen of belastingen; heffingen op verkoop, gebruik, persoonlijke eigendom en toegevoegde waarde; voorrechten of accijnzen; en in de plaats gestelde bedragen die betaalbaar zijn door de Klant opgeteld bij de prijzen en betaald door de Klant.
- 10.2 Prijsherziening  
De tarieven kunnen in de loop van het Contract op elk moment worden aangepast door Telenet op voorwaarde dat de Klant hier minstens 1 maand vooraf van wordt verwittigd. In geval van een tariefverhoging - behalve bij een aan de index van de consumptieprijzen gerelateerde stijging - heeft de Klant het recht om het Contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de wijzigingen zonder dat hij enige vergoeding verschuldigd is.

## Artikel 11. Betaling van de Dienst(en)

- 11.1 Facturen  
De bedragen verschuldigd uit hoofde van het Contract worden vermeld op facturen die aan de Klant zijn geadresseerd. De facturen vermelden eveneens "dienstenverrekening van derde partijen cfr. BTW Circulaire 50/2009". Deze diensten van derden worden door Telenet gefactureerd en geïnd, doch voor eventuele klachten dient de Klant de derde partij zelf te contacteren. De facturering begint vanaf de RFS-datum. Telenet of een andere vennootschap, afdeling, enz. die tot de Telenet-groep behoort, factureert maandelijks en stuurt de facturen naar het adres van de Klant vermeld in dit Contract.  
Indien bepaalde bijdragen maandelijks worden betaald en het door de Klant te betalen bedrag niet voor een volledige maand is verschuldigd, wordt het te betalen bedrag berekend door het aantal dagen van de onvolledige maand te vermenigvuldigen met een dertigste van het bedrag van de maandelijkse betaling.
- 11.2 Betalingsvoorwaarden  
Iedere factuur die door Telenet wordt uitgeschreven, wordt geacht invorderbaar te zijn op de datum waarop de factuur werd opgemaakt (hierna de 'Factuurdatum') en is behoudens schriftelijke afwijking op de factuur of in een schrijven aanvaard door Telenet betaalbaar 30 kalenderdagen na de factuurdatum (hierna de 'Vervaldatum'), netto en zonder korting.  
Elke betwisting betreffende de facturen of een deel ervan moet per aangetekende brief aan de financiële afdeling van Telenet worden gericht binnen 15 kalenderdagen na de datum van verzending van de betrokken factuur. Na deze termijn wordt de Klant onherroepelijk geacht het gefactureerde bedrag te hebben aanvaard. Een betwisting ontslaat de Klant niet van zijn betalingsverplichtingen voor de niet-betwiste bedragen.  
De Klant erkent dat enige bad debts of claims die hij zou hebben ten opzichte van zijn cliënteel, eindgebruikers of ten opzichte van derden hem geen recht geeft om betalingen te

weerhouden of verminderingen toe te passen op de onder het Contract verschuldigde bedragen.

- 11.3 Gevolgen van de wanbetaling van facturen  
Wanbetaling (niet-betaling van de factuur op de Vervaldatum) leidt van rechtswege en zonder aanmaning tot een schadebeding. De schadevergoeding bedraagt 15 % met een minimum van 124 euro. Er wordt ook een verwijlinterest aangerekend van 10 % per jaar op de verschuldigde bedragen.  
Indien een factuur geheel of gedeeltelijk niet werd betaald op de Vervaldatum en nadat er zonder succes een aanmaning werd verstuurd, heeft Telenet het recht om de Dienst(en), voorwerp van dit Contract, met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten. Voor zover dit technisch haalbaar is, kan Telenet de opschorting beperken tot de onbetaalde Dienst(en).  
In voormeld geval van wanbetaling kan Telenet ook het Contract ontbinden na melding aan de Klant. In dergelijk geval is Telenet gerechtigd de betaling te Eisen van de verbrekingsvergoeding vermeld in artikel 4.
  - 11.4 Financiële zekerheid  
Tijdens de uitvoering van het Contract kan Telenet de Klant verzoeken een financiële zekerheid te stellen of deze aan te passen in de volgende gevallen:
    - (i) de drempel van 1.000 euro - indien niets anders vermeld in het Bestelformulier - wordt overschreden; of
    - (ii) de Klant stuurt het verkeer op circuits / links die niet contractueel toegewezen worden voor dat soort verkeer; of
    - (iii) de Klant stuurt verkeer dat niet is voorzien in het Contract of dat niet overeenstemt met de beschrijving in het Contract; of
    - (iv) het gebruik van de Diensten door de Klant is aanzienlijk gestegen in vergelijking met zijn gemiddeld verbruik; of
    - (v) in geval van betalingsachterstand en/of niet-naleving van betalingstermijnen.Wanneer de Klant niet onmiddellijk gevolg geeft aan het verzoek tot het stellen van een financiële zekerheid of tot aanpassing van deze financiële zekerheid, is artikel 15 van toepassing.  
De financiële zekerheid geeft geen aanleiding tot betaling van interesten door Telenet aan de Klant.  
Telenet kan geen beroep doen op deze financiële zekerheid ter aanzuivering van openstaande vorderingen lastens de Klant, welke het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure.  
Na beëindiging van het Contract en na aanzuivering van alle openstaande bedragen door de Klant, zal Telenet de financiële zekerheid zonder interesten terugbezorgen binnen zestig (60) dagen na beëindiging van het Contract.
- ## Artikel 12. Aansprakelijkheid
- 12.1 Aansprakelijkheidsregime  
Zonder afbreuk te doen aan de regels betreffende de aansprakelijkheid bepaald in dit Contract, is de aansprakelijkheid van Telenet onderworpen aan het gemeen recht, echter zonder dat Telenet ertoe kan worden verplicht om de Klant te vergoeden, zelfs niet bij zware fout, voor indirecte of gevolgschade, met inbegrip van gedeelde winst, verlies aan kansen en absoluut onvoorspelbare schade, behalve in het geval van opzet.  
Behalve in geval van overlijden of lichamelijk letsel is het bedrag van de schadevergoeding en de interesten die Telenet aan de Klant verschuldigd is, alleszins beperkt, zelfs bij zware fout, tot een bedrag van 1.000.000 euro per schadegeval en tot een bedrag van 1.000.000 euro per jaar. Elke Partij sluit een adequate verzekering af en onderhoudt deze tijdens de duur van het Contract opdat zij elke schade zou kunnen vergoeden waarvoor zij uit hoofde van dit artikel aansprakelijk kan worden gesteld ten opzichte van de andere Partij.
  - 12.2 Verantwoordelijkheden  
Telenet of diens leveranciers zijn in geen geval aansprakelijk voor interferenties van derden met de informaticasystemen van de Klant; de Klant draagt als enige de verantwoordelijkheid voor de beveiliging van zijn informaticasystemen. De Klant is ook als enige de verantwoordelijke voor de veiligheid van zijn PABX en/of andere systemen. De Klant erkent en stemt ermee in dat hij verantwoordelijk is voor alle kosten in verband met het gebruik en verbruik van de Diensten,





ongeacht of het gebruik toegestaan was of niet. Het is inderdaad de verantwoordelijkheid van de Klant om de beveiliging van toegangsmiddelen tot de Dienst(en) te verzekeren en ervoor te zorgen dat er geen niet toegestaan gebruik is.

De Klant verbindt zich ertoe het Telenet-netwerk, de Dienst(en) en de hem ter beschikking gestelde Uitrusting van Telenet als een goed huisvader te gebruiken, door zijn optreden of verzuim het verkeer op het Telenet-netwerk niet te verstoren, en geen wijzigingen aan te brengen aan het Openbaar telecommunicatienetwerk zonder uitdrukkelijke toestemming. Bovendien neemt hij de volledige aansprakelijkheid op zich voor alle schadelijke gevolgen van het verkeerde, onrechtmatige of ongeoorloofde gebruik van het Telenet-netwerk en/of de Dienst(en) door hemzelf, door zijn gebruikers of door derden.

De Klant verbindt zich ertoe: de Dienst(en) niet voor onwettige of immorele doeleinden te gebruiken of dergelijk gebruik te gedogen; de etiquette van het internet na te leven; en de gebruiksreglementering te respecteren die van toepassing is op de netwerken waartoe de Klant toegang krijgt via de Dienst(en) (inclusief eventuele gedragscodes die op de website van Telenet staan).

De Klant is verplicht de van kracht zijnde wetgeving te respecteren wanneer hij gegevens doorstuurt via de Dienst(en). Verboden gegevens zijn meer bepaald, maar niet beperkt tot: onwettige, onjuiste, obscene en lasterlijke gegevens; gegevens die indruisen tegen de openbare orde en/of de goede zeden; gegevens die de persoonlijke levenssfeer van de gebruikers aantasten; en gegevens die aanzetten tot rassenhaat en vreemdelingenhaat.

Telenet vraagt aan de Klant hem op de hoogte te brengen van iedere onwettelijke inhoud zodat Telenet de nodige en aangepaste maatregelen kan treffen om deze gegevens te verwijderen of ze ontoegankelijk te maken.

De Klant stelt verder alle informatie ter beschikking van Telenet die nodig is voor de vervulling van diens verplichtingen die voortvloeien uit: de wet van 30 juni 1994 ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer tegen het afluisteren, kennisnemen en opnemen van privé-communicatie en -telecommunicatie; de wet van 28 november 2000 inzake informaticacriminaliteit; en elke andere van kracht zijnde wetgeving betreffende het afluisteren, identificeren en observeren, ... die Telenet moet naleven.

De Partijen verbinden zich ertoe zo goed mogelijk samen te werken om elke vorm van fraude te voorkomen. Indien een der Partijen een vermoeden heeft dat er fraude wordt gepleegd, werken de Partijen samen om de oorsprong van de fraude te vinden en de gepaste acties te ondernemen om deze fraude te beëindigen. Voor de toepassing van dit artikel wordt onder 'fraude' verstaan: elke manipulatie of handeling, ook van de klanten van een der Partijen, die erop gericht is meer telecommunicatiediensten te verwerven zonder de bijbehorende prijs ervoor te betalen, of die erop gericht is criminele activiteiten te ondersteunen (onder meer het verzamelen van geheime codes en het afluisteren). De Partijen erkennen dat de hierboven beschreven vereiste samenwerking steeds conform de wettelijke bepalingen moet gebeuren.

De Klant verbindt er zich eveneens toe geen onterechte trafiek te genereren, geen ongewenste berichten of gegevens te sturen, geen illegale toegang te verschaffen tot de gegevens van de verbonden netwerken, geen informatica-piraterij of hacking te plegen, de betrouwbaarheid van de informaticagegevens niet te beschadigen of te vernietigen, het gebruik of de prestatiecapaciteit van de andere klanten niet in het gedrang te brengen, en de Intellectuele Eigendomsrechten (waaronder de auteursrechten) van Telenet of van derden te respecteren.

De Klant treft bovendien alle nodige schikkingen opdat derden, die via deze toegang hebben tot de Dienst(en), deze verbintenis ook zouden naleven. Telenet wijst alle aansprakelijkheid inzake de inhoud, de kwaliteit of de wettelijkheid van de getransporteerde informatie af. Telenet kan er in geen geval toe worden verplicht de directe of indirecte schade te vergoeden die derden hebben geleden als

gevolg van de doorgestuurde informatie of van onderliggende commerciële activiteiten.

De Klant vergoedt alle kosten opgelopen door Telenet ten gevolge van de schending van dit artikel (inbegrepen de gerechtskosten, de kosten van de advocaat, enz).

### **Artikel 13. Bankgarantie**

Ten einde de uitvoering van de verplichtingen onder onderhavig Contract te garanderen, inclusief elke betalingsverplichting toepasselijk onder dit Contract, zal de Klant aan Telenet een onherroepbare en onvoorwaardelijke bankgarantie op eerste aanvraag overmaken. Deze garantie vermeldt Telenet als begunstigde en is opgesteld conform het model van bankgarantie dat in bijlage wordt geleverd. De Bankgarantie op eerste aanvraag moet te allen tijde een bedrag dekken dat overeenstemt met minstens drie maandelijkse facturen (hierna het "Gedekte Risico"). Telenet heeft het recht een onmiddellijke aanpassing van de bankgarantie te vragen indien de bankgarantie minder zou bedragen dan het Gedekte Risico. De bankgarantie zal ten laatste 10 dagen na ondertekening van het onderhavige Contract aan Telenet worden aangeleverd. Indien de Klant na zou laten om een dergelijke bankgarantie aan Telenet aan te leveren, heeft deze laatste het recht om één of meerdere Diensten en/of het Contract onmiddellijk te beëindigen zonder enige vergoeding verschuldigd te zijn jegens de Klant. Een geleverde bankgarantie zal toepasselijk blijven tot dat Telenet haar akkoord heeft gegeven om deze in te trekken.

### **Artikel 14. Overdracht van het Contract**

Geen van de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit het Contract mogen aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toelating van de andere Partij, en dit ongeacht de vorm van overdracht (bijvoorbeeld fusie, splitsing of gedeeltelijke kapitaalbreng). Een dergelijke toelating is niet vereist voor een overdracht van het Contract of van de rechten die eruit voortvloeien van Telenet naar een andere vennootschap of maatschappij die tot diens groep behoort.

### **Artikel 15. Opschorting en ontbinding van het Contract**

#### **15.1 Opschorting**

Telenet mag de uitvoering van dit Contract of de levering van de Dienst(en) van rechtswege en onmiddellijk geheel of gedeeltelijk opschorten in geval van staking van betaling, gerechtelijk akkoord of gelijkaardige toestand van de Klant, ingeval van Overmacht zoals omschreven in het artikel 16, of in geval van protest, liquidatie, of onrechtmatig of ongeoorloofd gebruik, of als de Klant zijn contractuele verplichtingen ten opzichte van Telenet niet naleeft. Telenet meldt deze opschorting vooraf en zo snel mogelijk aan de Klant.

Als het Contract opgeschort moet worden ten gevolge van enig feit of handelen, een fout of een inbreuk op het Contract door de Klant, zal deze laatste aan Telenet alle kosten vergoeden die met deze opschorting en/of de herneming van de levering van de Dienst(en) gepaard gaat. Telenet zal elke andere schade die uit dit feit of dat handelen, deze fout of deze contractuele inbreuk voortvloeit, op de Klant kunnen verhalen.

Telenet kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enig verlies of ongemak dat of schade die de Klant lijdt als gevolg van een opschorting.

#### **15.2 Vervroegde ontbinding**

##### **15.2.1 Intrekking van de licentie of de vergunning**

Telenet kan het Contract of de Dienst(en) beëindigen indien en zodra zijn licentie(s) en/of de vergunning(en) die Telenet het recht geven de Dienst(en) te leveren, worden ingetrokken of ongeldig gemaakt worden. Dit geeft de Klant ten opzichte van Telenet in geen geval recht op schadevergoeding of op het innen van een boete ten gevolge van een dergelijke ontbinding.

##### **15.2.2 Onwettigheid of overheidsbevel**



Telenet behoudt zich het recht voor onmiddellijk de technische kenmerken en voorwaarden van de Dienst(en) te wijzigen als de wet of een reglement van welke aard dan ook dit vereist of als Telenet verplicht is een bevel, een instructie of een verzoek van een regering, een organisatie die noodhulp verstrekt of een bevoegde administratieve autoriteit uit te voeren. Telenet heeft dit recht eveneens indien de exploitatie- of organisatieomstandigheden van het Telenet-netwerk dit vereisen, of indien gelijk welke leverancier van diensten aan Telenet wijzigingen oplegt die door Telenet dienen gevolgd te worden. De Klant wordt minstens één maand vooraf op de hoogte gesteld van deze wijzigingen in de technische kenmerken en voorwaarden van de Dienst(en). De Klant heeft het recht de levering van de aldus gewijzigde Dienst(en) te beëindigen mits een voorafgaande opzegtermijn van dertig (30) dagen, op voorwaarde dat de Dienst(en) het voorwerp is (zijn) geweest van een substantiële wijziging die de essentiële kenmerken van de Dienst(en) heeft gewijzigd.

#### 15.2.3 Faillissement

Telenet heeft het recht om dit Contract onmiddellijk te verbreken in geval van faillissement, staking van betaling, gerechtelijk akkoord of gelijkaardige toestand van de Klant.

#### 15.2.4 Wijziging in controle

Telenet heeft het recht om dit Contract te verbreken na een opzegtermijn van 1 maand als de Klant niet langer rechtstreeks of onrechtstreeks wordt gecontroleerd door de vennootschap die controle had bij het ondertekenen van het contract in de zin van de artikelen 5 tot en met 9 van het Wetboek van Vennootschappen, en op voorwaarde dat Telenet redelijkerwijs meent dat deze wijziging in controle een negatieve invloed heeft of kan hebben op de mogelijkheid van de Klant om tegemoet te komen aan de verplichtingen die voortvloeien uit het Contract.

#### 15.2.5 Ontbinding na opschorting

Zonder afbreuk te doen aan de toepassing van specifieke opschortingsprocedures voorzien in het volgende artikel ('Overmacht') van dit Contract, heeft Telenet het recht het Contract of de betrokken Dienst(en) onmiddellijk te beëindigen indien, volgens een oordeel door Telenet geveld, een geval van opschorting beoogd in het huidige artikel de Klant niet in de mogelijkheid zal stellen om opnieuw zijn contractuele verplichtingen na te leven binnen een redelijke termijn.

De opschorting of de ontbinding van het Contract of van de levering van de Dienst(en) doet geen afbreuk aan de verplichting van de Klant om alle bedragen verschuldigd uit hoofde van dit Contract voor de beëindigingsdatum van het Contract of de Dienst(en) te betalen en belet niet dat de geldigheid van bepaalde artikels van het Contract, waarvan de aard dat impliceert, zal voortduren na bovengenoemde datum van einde van het Contract of de Dienst(en). Bovendien heeft Telenet in dergelijk geval van ontbinding het recht op de betaling van de verbrekingsvergoeding vermeld in artikel 4.

### Artikel 16. Overmacht

Naast de klassieke gevallen van overmacht worden stormen, overstromingen, aardbevingen, epidemieën, opstanden, oorlogen, aanslagen, het verbod of de beperking door de overheid of bevoegde administratieve autoriteit om telecommunicatiediensten te leveren, het niet verkrijgen van vereiste vergunningen of licenties en de opschorting of het einde van de levering van de vereiste diensten aan Telenet door elke andere telecommunicatieoperator ook als overmacht beschouwd.

De Partij die de overmacht inroept, moet de andere Partij daarvan verwittigen binnen hoogstens vijf (5) werkdagen, te rekenen vanaf het moment waarop het geval van overmacht zich voordoet. Bovendien moet zij het geval van overmacht identificeren en verantwoord rechtvaardigen; de datum preciseren waarop het feit of de omstandigheid die de overmacht uitmaakt zich voordoet; de verplichting(en) waarvan de uitvoering wordt vertraagd of verhinderd door het geval van overmacht melden en deze verhinderende rechtvaardigen.

De overmacht leidt tot opschorting van de verplichtingen die de Partij die slachtoffer is van het geval van overmacht niet kan nakomen en van de overeenkomstige verplichtingen van de andere Partij; zij stelt de betrokken Partijen vrij van hun contractuele aansprakelijkheid uit hoofde van de opgeschorte verplichtingen. De opschorting mag niet langer dan drie (3) maanden duren, te rekenen vanaf de datum waarop de overmacht zich heeft voorgedaan.

De betrokken Partijen verbinden zich ertoe elkaar zo snel mogelijk te ontmoeten om de te nemen maatregelen te bestuderen. Bij gebrek aan een akkoord over die maatregelen of bij het verstrijken van de opschortingsperiode van drie (3) maanden, mag de meest gereede Partij de andere Partij de ontbinding van de levering van de Dienst(en) of van het Contract, indien het geheel van de Diensten is getroffen, meedelen.

### Artikel 17. Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

#### 17.1 Vertrouwelijkheid van informatie

De Partijen verbinden zich ertoe dit Contract alsook de inhoud ervan en alle documenten, informatie en gegevens - ongeacht de drager - die zij uitwisselen naar aanleiding van de uitvoering van dit Contract als vertrouwelijk te beschouwen. Bijgevolg verbinden de Partijen zich ertoe de opgesomde elementen niet mee te delen of te onthullen aan derden om gelijk welke reden zonder het voorafgaande schriftelijke akkoord van de betrokken Partij. Als een wettelijk bevoegde overheid de mededeling zou vereisen, moet de Partij die ertoe verplicht wordt confidentiële informatie te onthullen, vooraf de andere Partij daarover inlichten teneinde de omvang en de inhoud van deze onthulling te bespreken. Deze verbintenis geldt tijdens de duur van het Contract en gedurende de twee jaar die volgen op het verstrijken van het Contract.

Telenet beschouwt de informatie die op het Telenet-netwerk wordt verstuurd als vertrouwelijk en verbindt zich er dus toe geen kennis te nemen van de inhoud van de uitgewisselde berichten en gegevens tenzij voor wettelijke doeleinden of ten gevolge van een rechterlijke beslissing.

#### 17.2 Verwerking van persoonsgegevens

De identificatie- en contactgegevens van de gemandateerden en contactpersonen van de Klant (rechtstreeks verkregen van de Klant, dan wel verkregen in de context van het klantenbeheer), worden opgenomen in de bestanden van Telenet bvba, Lierssesteenweg 4, 2800 Mechelen, BTW BE0473.416.418, RPR Antwerpen, afdeling Mechelen (hierna "Telenet"), verwerkingsverantwoordelijke. Deze persoonsgegevens worden verwerkt met het oog op de uitvoering van de overeenkomst (inclusief klanten- en geschillenbeheer). Deze persoonsgegevens kunnen ook worden verwerkt voor de promotie van gelijkaardige producten en diensten van Telenet, tenzij de betrokkene zich hiertegen verzet ('opt-out') via de Telenet klantendienst of één van de Telenet winkelpunten. Het verwerken van de opt-out kan even (max. 72u) in beslag nemen. Vanaf dan verwerkt Telenet de persoonsgegevens enkel nog om algemene commerciële communicaties te sturen die hun rechtsgrond vinden in de gerechtvaardigd belangen van Telenet, met name om de betrokkene te informeren over een optimaal gebruik van de Telenet producten en diensten die de klant reeds heeft. De opt-out doet echter geen afbreuk aan de rechtmatigheid van eerdere verwerkingen.

De Klant begrijpt en gaat ermee akkoord dat hij (i) de betrokkenen adequaat moet informeren dat Telenet hun persoonsgegevens overeenkomstig dit artikel zal verwerken, en (ii) de door de wet vereiste toestemmingen van de betrokkenen dient te verkrijgen vooraleer hun persoonsgegevens aan Telenet kunnen worden meegedeeld. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig is om het doel te realiseren waarvoor ze werden verzameld. Telenet neemt passende technische of organisatorische maatregelen om de beveiliging van de persoonsgegevens te waarborgen, en ze te beschermen tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging.

Persoonsgegevens worden niet aan derden doorgegeven tenzij (i) voor dezelfde verwerkingsdoeleinden, aan de eventuele



rechtsoptvolgers van Telenet en verbonden ondernemingen binnen de Telenet groep, (ii) doorgifte nodig is voor de dienstverlening, (iii) doorgifte wettelijk verplicht is, (iv) in geval van een gerechtvaardigd belang van Telenet of de derde aan wie de persoonsgegevens worden doorgegeven, of (v) met de toestemming van de betrokkene.

Voor zover persoonsgegevens buiten de Europese Unie worden verwerkt, zorgt Telenet er via contractuele of andere maatregelen voor dat de persoonsgegevens een passend beschermingsniveau genieten vergelijkbaar met de bescherming die zij in de Europese Unie zouden genieten, conform de Europese regelgeving.

De betrokkenen kunnen Telenet, via Mijn Telenet (enkel voor betrokkenen die een actieve Mijn Telenet account hebben) of één van de Telenet winkelpunten, vragen om hun persoonsgegevens in te zien, ze te laten verbeteren, te laten wissen of over te dragen. In de Telenet winkelpunten dient de betrokkene een bewijs van zijn/haar identiteit over te maken, bij voorkeur aan de hand van een kopie van de voorzijde van de identiteitskaart. Voor klachten in verband met de verwerking van persoonsgegevens door Telenet, kan men zich wenden tot de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel / +32 (0)2 274 48 00 / [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be) / [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be).

- 17.3 De Klant geeft Telenet de toestemming om in zijn klantenlijst naar de naam van de Klant te verwijzen, zonder dat Telenet de voorafgaande toestemming van de Klant moet verkrijgen.
- 17.4 De gegevens opgenomen of bestemd om opgenomen te worden in de gidsen, worden meegedeeld aan de personen die ertoe gemachtigd zijn een gids uit te geven. Telenet waarborgt het recht van elke Klant om, tegen betaling, niet in de lijsten voor het opmaken van de gidsen vermeld te worden.
- 17.5 De Klant moet bij wijziging van zijn identificatiegegevens - in het bijzonder bij wijziging van maatschappelijke zetel, juridische vorm of handelsnaam - Telenet hiervan binnen de drie (3) werkdagen schriftelijk op de hoogte brengen. Indien deze wijziging ook moet doorgevoerd worden in de gidsen, moet de Klant Telenet hiervan minstens twee (2) maanden voor de publicatie van de gids op de hoogte brengen.

### **Artikel 18. Deelbaarheid en onafhankelijkheid van de clausules**

Een volledig of gedeeltelijk nietige, vernietigbare of onuitvoerbare clausele leidt niet automatisch tot de nietigheid van het Contract en vormt geen reden tot ontbinding.

Als een clausele als onwettig of ongeldig wordt beoordeeld, wordt deze clausele als onafhankelijk beschouwd. De andere bepalingen van het Contract blijven van toepassing en blijven de Partijen binden alsof de betreffende clausele niet zou bestaan. In voorkomend geval zullen de Partijen te goeder trouw handelen en zich inspannen om de betrokken clausele te vervangen door een wettelijke of geldige clausele die zo nauw mogelijk aansluit bij de vervangen clausele.

### **Artikel 19. Volledig akkoord en hiërarchie**

- 19.1 De titels opgenomen in het Contract hebben enkel een verduidelijkende functie. Ze maken geen deel uit van de termen en voorwaarden van het Contract, noch beïnvloeden ze de betekenis en de interpretatie ervan.
- 19.2 Dit Contract drukt het geheel van de contractuele verplichtingen van de Partijen uit. De bepalingen ervan vernietigen en vervangen alle eerdere afspraken, aanvaarding, akkoorden, briefwisseling, offerteaanvragen of vroegere voorstellen met betrekking tot dezelfde Dienst(en).
- 19.3 In geval van tegenstrijdigheden tussen de verschillende documenten van het Contract zal de volgende hiërarchie gelden waarbij de hoger gerangschikte documenten primeren op de lager gerangschikte documenten:
  - (i) Service Agreement
  - (ii) Algemene Voorwaarden
  - (iii) Bestelformulier
  - (iv) Bijlagen
- 19.4 Het Contract primeert steeds op (de) offerte(s). Elke verwijzing naar de offerte heeft louter tot doel een

verduidelijking te geven van de technische oplossing die onder het Contract aan de Klant wordt aangeboden alsook van de prijzenstructuur die toegepast wordt.

### **Artikel 20. Kennisgeving**

Alle kennisgevingen waarvan sprake is in dit Contract moeten schriftelijk ter attentie van de SPOC gebeuren, per aangekend schrijven via de post, per brief via een koerierdienst of per drager met bericht van ontvangst. Een faxbericht of e-mailbericht is toegelaten op voorwaarde dat een bericht van ontvangst is gevraagd en verkregen. De kennisgeving wordt geacht ontvangen en effectief te zijn op het moment van het bericht van ontvangst; dat geldt niet voor de telefonische kennisgeving door de Klant op het nummer dat Telenet daartoe heeft medegedeeld. Zo'n kennisgeving per telefoon wordt geacht ontvangen en effectief te zijn wanneer Telenet de Klant een TT-nummer heeft meegedeeld. Behalve als het anders in dit Contract is bepaald, moeten klachten van de Klant binnen vijftien (15) kalenderdagen nadat het incident plaatsvond aan Telenet worden gemeld. Zodra die termijn wordt overschreden, kan Telenet de klacht van de Klant als onontvankelijk beschouwen

### **Artikel 21. Geen vereniging of vennootschap**

De Partijen blijven in het kader van de uitvoering van het Contract handelen als onafhankelijke entiteiten. Niets in het Contract noch in het gedrag van de Partijen bij de uitvoering van het Contract geeft aanleiding tot of mag worden beschouwd als de vorming van een vereniging, vennootschap, joint venture of enige andere gemeenschappelijke entiteit van de Partijen.

### **Artikel 22. Afstand en nietigheid**

Tenzij een vaste, bindende termijn werd aangegeven, is het feit dat een Partij op een gegeven moment nalaat om haar rechten uit te oefenen, haar recht met vertraging uitoefent of enkel een compromis voorstelt niet voldoende om beschouwd te worden als een afstand van de rechten die zij uit hoofde van het Contract heeft en weerhoudt dit die Partij er niet van om later wél de strikte toepassing van de betrokken bepalingen of van andere voorwaarden van het Contract te eisen. Een enkele en/of gedeeltelijke uitoefening van een recht of het voorstellen van een compromis door één van de Partijen verhindert een verdere of volledige uitoefening van het betreffende of enig ander recht voortvloeiende uit het Contract niet.

### **Artikel 23. Voortbestaan**

De bepalingen van het Contract die omwille van hun begrip en draagwijdte bedoeld zijn te blijven voortbestaan na de uitvoering door (één van) de Partijen blijven ook voortbestaan na de beëindiging, het vervallen, de vervulling of de annulering van het Contract.

### **Artikel 24. Geschil**

Voor de toepassing, de interpretatie en de uitvoering van dit Contract is enkel het Belgisch recht van toepassing. In geval van geschillen zijn enkel de hoven en rechtbanken van Mechelen bevoegd.