

BIJZONDERE VOORWAARDEN **KLIK (BURO)**

1 Algemeen

De algemene voorwaarden Telenet Business voor producten en diensten bestemd voor zelfstandigen en kleine bedrijven (m.i.v. de daarin vervatte bijzondere voorwaarden) (de “**Algemene Voorwaarden**”), gebruiksvoorwaarden en productspecificaties van Telenet Business zijn, in zoverre er in deze bijzondere voorwaarden niet van afgeweken wordt, van toepassing op KLIK en KLIK Buro.

De specificaties van KLIK (Buro) worden vermeld op de productpagina(s) die de Klant kan raadplegen op www.telenet.be. Telenet biedt verschillende KLIK (Buro) abonnementen aan waaruit de Klant kan kiezen (bv. afhankelijk van het aantal gewenste simkaarten of het gewenste volume mobiele data) of die de Klant kan samenstellen (bijv. toevoegen van vaste telefonie en/of digitale TV). Het spreekt voor zich dat de hieronder vermelde bijzondere voorwaarden enkel van toepassing zijn indien en in die mate dat ze betrekking hebben op de diensten die opgenomen zijn in het KLIK (Buro) abonnement van de Klant.

2 Vaste en mobiele telefonie en mobiele data

Algemeen

- 2.1 Bij KLIK (Buro) kan een (forfaitair of onbeperkt) volume belminuten en/of sms'en en/of mobiele data inbegrepen zijn in de maandelijksse abonnementsprijs (de “**Bundel**”). Indien de Bundel op het einde van de facturatieperiode niet (volledig) werd verbruikt, worden de overgebleven belminuten en/of sms'en en/of mobiele data niet overgedragen naar de volgende facturatieperiode. Indien het in de Bundel eventuele inbegrepen volume aan mobiele data volledig werd verbruikt, wordt het mobiel internetverbruik tot het einde van de facturatieperiode gepauzeerd. Indien het in de Bundel eventuele inbegrepen volume aan belminuten en/of sms'en volledig werd verbruikt, wordt extra verbruik bijkomend aangerekend.
- 2.2 Met uitzondering van oproepen/sms'en van en naar betaalnummers (070, 0900, ...) en het gebruik van diensten van derde partijen (dewelke steeds bijkomend aangerekend worden), zijn de in de Bundel inbegrepen belminuten en sms'en enkel geldig voor oproepen/sms'en (i) voor wat betreft vaste en mobiele telefonie: vanuit België naar Belgische nummers, en (ii) voor wat betreft mobiele telefonie: vanuit de EU Zone naar Belgische nummers en naar nummers in de andere landen van de EU Zone. Eventuele in de Bundel inbegrepen mobiele data zijn enkel geldig in België en de andere landen van de EU Zone. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, is ieder ander verbruik nooit inbegrepen in de Bundel en wordt zulk verbruik steeds bijkomend aangerekend.

- 2.3 Een eventueel in de Bundel inbegrepen “onbeperkt” volume is enkel geldig op voorwaarde van een normaal gebruik, zoals beschreven in de Algemene Voorwaarden. In geval van een aanbod van onbeperkt mobiel bellen en/of sms'en, zal een verbruik dat 30.000 minuten en/of 30.000 sms'en overschrijdt in elk geval niet worden beschouwd als een normaal gebruik van de dienst; indien langer dan 30.000 minuten wordt gebeld of meer dan 30.000 sms'en worden verstuurd, zal de betrokken dienst tot het einde van de facturatieperiode worden gepauzeerd. In geval van een aanbod van onbeperkte mobiele data, moet de Klant rekening houden met:
- een verbruiksgrens in België van 40 GB (KLIK 1 SIM unlimited mobiele data), 80 GB (KLIK 2 SIM's unlimited mobiele data) en 200 GB (KLIK 5 SIM's unlimited mobiele data). Indien de Klant deze overschrijdt, kan de Klant tot het einde van de facturatieperiode verder surfen aan een verminderde snelheid van 512 kbps;
 - een verbruiksgrens in de andere landen van de EU Zone van 40 GB (KLIK 1 SIM unlimited mobiele data), 80 GB (KLIK 2 SIM's unlimited mobiele data) en 200 GB (KLIK 5 SIM's unlimited mobiele data). Indien de Klant deze overschrijdt, kan de Klant tot het einde van de facturatieperiode verder surfen aan normale snelheid waarbij extra verbruik bijkomend zal aangerekend worden aan 0,003 EUR (excl. BTW) per MB.

Mobiele telefonie en data

- 2.4 De simkaarten mogen enkel ter beschikking gesteld worden aan de werknemers of aangestelden van de Klant, in het kader van de bedrijfsvoering. De simkaart(en) moeten binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst geactiveerd worden. De niet (tijdige) activering van de simkaart wordt beschouwd als een opzegging van de overeenkomst. Indien de activering niet kan doorgaan omwille van technische redenen, voorziet Telenet de Klant van nieuwe simkaarten met nieuwe mobiele nummers. De toekenning van een nieuw mobiel nummer kan geen aanleiding geven tot ontbinding van de overeenkomst lastens Telenet.
- 2.5 In het kader van Free G krijgt de Klant naast het standaard in de Bundel inbegrepen forfaitair volume mobiele data een bijkomend volume mobiele data voor een selectie van apps (Yelo Play, Play Sports, Facebook Messenger (behalve de games) en WhatsApp, hierna gezamenlijk, de “Free G-apps”). Voor Play Sports heeft de Klant een bijkomend abonnement nodig. Afhankelijk van het KLIK abonnement en per maandelijkse facturatieperiode, gelden de volgende beperkingen voor het dataverbruik van de Free G-apps:
- in België : max. 20 GB (KLIK 1 SIM & 7,5GB mobiele data) max. 40 GB (KLIK 2 SIM's & 15 GB mobiele data), max. 100 GB (KLIK 5 SIM's & 40 GB mobiele data) en max. 200 GB (KLIK 10 SIM's & 120 GB mobiele data);
 - in andere landen van de EU Zone: max. 12 GB (KLIK 1 SIM & 7,5 GB mobiele data), max. 26 GB (KLIK 2 SIM's & 15 GB mobiele data), max. 67 GB (KLIK 5 SIM's & 40 GB mobiele data) en max. 162 GB (KLIK 10 SIM's & 120 GB mobiele data).

Indien de Klant met de Free G-apps bovenstaande verbruiksgrenzen overschrijdt dan stopt Free G voor de resterende duur van deze facturatieperiode en zal het dataverbruik van de Free G-apps van het standaard in de Bundel inbegrepen volume mobiele data gaan. Wanneer het standaard in de Bundel inbegrepen volume mobiele data bereikt is, stopt ook Free G voor de resterende duur van deze facturatieperiode, zelfs indien bovenstaande Free G-verbruiksgrenzen nog niet bereikt werden. Voor meer info, zie www.telenet.be/nl/business/free-g. Hoeveel data men met Free G verbruikt, vindt de Klant op Mijn Telenet (bij verbruik). Telenet behoudt zich het recht voor om de Free G-apps te vervangen door vergelijkbare apps. Op basis van beslissingen van bevoegde instanties kan Telenet verplicht worden om het aanbod te wijzigen (bv. aanpassen van de verbruiksgrenzen).

- 2.6 Indien de Klant overstapt naar een nieuw KLIK abonnement waarin een hoger volume mobiele data inbegrepen is dan in zijn huidige KLIK abonnement (een “**Upgrade**”), zal het nieuwe KLIK abonnement onmiddellijk beschikbaar zijn tijdens de lopende facturatieperiode. Indien de Klant overstapt naar een nieuw KLIK abonnement waarin een lager volume mobiele data inbegrepen is dan in zijn huidige KLIK abonnement (een “**Downgrade**”), zal het nieuwe KLIK abonnement pas in werking treden vanaf de eerste dag van de eerstvolgende facturatieperiode. In eenzelfde facturatieperiode kan de Klant na een Upgrade niet vervolgens een Downgrade doen. De Klant dient de Up- en Downgrades te goeder trouw aan te vragen. Telenet behoudt zich het recht voor om bij het frauduleus doorvoeren van Up- en Downgrades het werkelijke meerverbruik aan te rekenen.

Phone2Go

- 2.7 Phone2Go is een digitale telefonieoplossing op basis van een desktop en mobiele Webex-applicatie (de “**Applicatie**”) van Cisco Systems, Inc. (“**Cisco**”) die enkel als een optie bij KLIK (en niet bij KLIK Buro) afgenomen kan worden mits betaling van een bijkomende vaste maandelijkse vergoeding.

De Applicatie vereist een goed functionerende (vaste of mobiele) internetverbinding (waarvoor de kosten ten laste zijn van de Klant).

- 2.8 Deze Applicatie wordt beheerst door de voorwaarden van Cisco die beschikbaar zijn via volgende links:
- Cisco End User License Agreement (www.cisco.com/go/eula);
 - Cisco Webex App and Webex Messaging Privacy Data Sheet ([Trust Portal - Cisco](#));
 - Privacybeleid (www.cisco.com/c/en/us/about/legal/privacy.html).

(hierna gezamenlijk : “**Cisco Voorwaarden**”).

Door Phone2Go te bestellen, verklaart de Klant kennis genomen te hebben van de Cisco Voorwaarden en verbindt de Klant zich ertoe deze te aanvaarden en na te leven.

Cisco heeft het recht (bepaalde functionaliteiten van) haar Applicatie en/of de Cisco Voorwaarden te wijzigen in overeenstemming met de Cisco Voorwaarden. Krachtens de Cisco Voorwaarden heeft Cisco eveneens het recht om de beschikbaarheid van de Applicatie te onderbreken (bv. voor onderhoud). Telenet heeft hierover geen enkele controle en kan dan ook niet aansprakelijk gesteld worden voor zulke wijzigingen, onderbrekingen of enige tekortkoming van de Applicatie.

- 2.9 Binnen elke Phone2Go zijn er twee gebruikslicenties inbegrepen, waarbij elke gebruikslicentie overeenkomt met één vast telefoonnummer dat enkel gebruikt kan worden via de Applicatie (en niet via een vast telefoontoestel).

Deze vaste telefoonnummers worden toegekend voor de geografische zone waarbinnen het installatieadres van het KLIK-abonnement van de Klant zich bevindt. Bij een wijziging van dit adres naar een adres buiten deze geografische zone, zal Telenet nieuwe vaste telefoonnummers toekennen aan de Klant en dient de Applicatie opnieuw door de Klant geconfigureerd te worden.

Met de toegekende vaste telefoonnummers kan de Klant enkel bellen naar Belgische vaste en mobiele nummers, met uitzondering van betaalnummers.

De Klant kan niet gelijktijdig op meerdere toestellen ingelogd zijn met dezelfde gebruikslicentie.

- 2.10 Voor oproepen naar hulpdiensten en noodnummers (100, 101, 112,...) geldt het volgende:
- de desktop Applicatie mag enkel gebruikt worden voor oproepen naar zulke nummers vanuit het installatieadres van het KLIK-abonnement;
 - de mobiele Applicatie mag enkel gebruikt worden voor oproepen naar zulke nummers op voorwaarde dat:
 - (i) de Eindgebruiker via zijn/haar mobiel toestel de toestemming heeft gegeven om zijn/haar locatiegegevens te gebruiken; en
 - (ii) het mobiele toestel met het internet verbonden is via het mobiele netwerk.

Zonder zulke toestemming en/of zonder een mobiele internetverbinding zal de oproep mogelijk naar een foutieve centrale doorgeschakeld worden en/of zal de centrale de locatie niet kunnen bepalen.

De Klant verbindt zich ertoe alle Eindgebruikers te informeren over bovenstaande verplichtingen en beperkingen. De Klant aanvaardt de risico's van niet-naleving van dit artikel en vrijwaart Telenet voor alle schade die eruit zou voortvloeien (bijv. schade die het gevolg is van het niet (tijdig) lokaliseren van de oproeper door de hulp- en/of nooddiensten).

3 Vast internet

- 3.1 Eventuele vermelde internetsnelheden zijn theoretische maximumsnelheden bij aansluiting van een pc of laptop op de modem met een netwerkkabel. De werkelijke internetsnelheid kan beïnvloed worden door verkeer op het internet en andere technische factoren (zoals wifi, interne bekabeling, processor,...). De afstand van de aansluiting tot de node heeft echter geen invloed op de werkelijke internetsnelheid die de Klant kan behalen. Meer info: www.telenet.be/business/internetsnelheid.
- 3.2 Indien de Klant van de dienst Safesurf wil genieten, moet hij deze dienst eerst zelf activeren.
- 3.3 Indien de Klant van de dienst Internet Back-up wil genieten, moet hij Telenet eerst vragen de dienst te activeren. Telenet zal de activering evenwel enkel kunnen uitvoeren op voorwaarde dat er voldoende mobiele dekking op de locatie is. In sommige gevallen zal Telenet eerst de modem van de Klant moeten vervangen.

4 Televisie

- 4.1 Indien Terugkijk TV inbegrepen is bij digitale TV (Telenet TV), is het echter mogelijk dat een zender geen terugkijkrechten heeft voor sommige uitzendingen. Voor alle info over Terugkijk TV, zie www.telenet.be/nl/klantenservice/wat-is-terugkijk-tv-en-hoe-werkt-het.
- 4.2 Bij digitale TV kan de Klant gebruik maken van Yelo Play/Telenet TV. Enkel de beheerders aangeduid door de Klant hebben toegang tot Yelo Play/Telenet TV; de overige simkaartgebruikers niet. Het aantal schermen waarop men via Yelo Play/Telenet TV tegelijkertijd Digitale TV kan kijken, is beperkt. Voor meer informatie, zie www.telenet.be/nl/klantenservice/beperkingen-bij-kijken-via-yelo-play-appyelo-play-be. Yelo Play/Telenet TV kan in alle landen van de Europese Unie worden bekeken, maar sommige films, series of programma's kunnen enkel op het internetnetwerk van Telenet worden bekeken. Voor alle info over Yelo Play/Telenet TV, zie www.telenet.be/content/www-telenet-be/nl/klantenservice/wat-is-de-yelo-play-app.

5 Overige bepalingen

- 5.1. De KLIK (Buro) abonnementen zijn overeenkomsten van onbepaalde duur en kunnen op elk moment kosteloos worden opgezegd. Als de Klant - in combinatie met het afnemen of aanhouden van een KLIK (Buro) abonnement - korting heeft verkregen op de aankoop van één of meerdere toestellen, dan zal Telenet de Klant bij de opzegging van zijn KLIK (Buro) abonnement echter wel een vergoeding aanrekenen gelijk aan de restwaarde van de korting op het/de toestel(len), indien de minimumduur voor het verkrijgen van de toestelkorting op het moment van de opzegging nog niet was verstreken. Meer info kan de Klant terugvinden in de tabel 'restwaarde toestelkorting' bij de overeenkomst.