

# ALGEMENE VOORWAARDEN TELENET



<b>Algemene voorwaarden Telenet</b>	<b>2</b>
<b>Bijzondere voorwaarden Telenet Internet</b>	<b>7</b>
<b>Bijzondere voorwaarden Telenet Televisie (Analoge en Digitale Televisie)</b>	<b>8</b>
<b>Bijzondere voorwaarden huur (HD) Digibox/Digicorder</b>	<b>9</b>
<b>Bijzondere voorwaarden Vaste Telefonie van Telenet</b>	<b>10</b>
<b>Bijzondere voorwaarden Telenet mobiele diensten</b>	<b>11</b>

## Algemene voorwaarden Telenet

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op de Telenet-producten en -diensten. Per afzonderlijk product of dienst kunnen er ook bijzondere voorwaarden met product- of dienstspecifieke bepalingen alsook contractsvoorwaarden van toepassing zijn. In geval van tegenstrijdigheid, hebben de contractsvoorwaarden voorrang op de bijzondere voorwaarden en hebben de bijzondere voorwaarden voorrang op de algemene voorwaarden.

### 1. Definities

- 1.1. **Aanrekening/Factuur:** de beschrijvende staat van de kosten en vergoedingen in verband met de aan U verstrekte of te verstrekken dienst(en) en - eventueel - de door Telenet verkochte apparatuur in het kader van de Overeenkomst. Een Factuur, die Telenet in overeenstemming met de Belgische btw-wetgeving verplicht dient uit te reiken aan bepaalde Klanten, omvat een bevestiging van het bestaan van een schuldvordering in geld ten opzichte van de Klant. De Klant dient zijn btw-nummer mee te delen. De artikelen van toepassing op de Aanrekeningen zijn eveneens van toepassing op de Factuur.
- 1.2. **Eindgebruiker(s):** de natuurlijke persoon die, via zijn relatie met de Klant, binnen het kader van de privésfeer gebruik maakt van de Telenet producten en/of -diensten, bijvoorbeeld gezinsleden.
- 1.3. **Klant, U, Uw:** de fysieke persoon, de rechtspersoon of de feitelijke vereniging met wie Telenet deze Overeenkomst afsluit, onder wie ook elke persoon die handelt of van wie wij redelijkerwijze kunnen aannemen dat hij handelt met Uw machtiging of kennis.
- 1.4. **Telenet en Telenet verbonden onderneming:** Telenet bvba, met maatschappelijke zetel te 2800 Mechelen, Lierssesteenweg 4, RPR Antwerpen, afdeling Mechelen, BTW BE 0473.416.418. Telenet verbonden onderneming heeft een betekenis conform de vennootschapswetgeving. Een overzicht van de Telenet verbonden ondernemingen vindt u terug op [www.telenet.be](http://www.telenet.be) of op verzoek bij de Telenet-klantendienst.

### 2. Toepassingsgebied van de algemene voorwaarden en samenstelling van de Overeenkomst

- 2.1. Deze algemene voorwaarden omschrijven het geheel van de rechten en plichten tussen de Klant en Telenet met betrekking tot de producten en/of dienst(en). De Klant verklaart (i) voldoende te zijn geïnformeerd over de inhoud van deze algemene voorwaarden en de kenmerken van de Telenet-producten en /of -dienst(en) en (ii) deze algemene voorwaarden te hebben ontvangen en aanvaard. U kunt steeds een recent exemplaar van de algemene voorwaarden raadplegen op [www.telenet.be](http://www.telenet.be) of op eenvoudig verzoek bij de Telenet-klantendienst.
- 2.2. Naast de algemene voorwaarden bestaat de Overeenkomst eveneens uit de aankoopbevestiging, de bijzondere voorwaarden, de contractvoorwaarden en andere bepalingen waarnaar wordt verwezen in deze algemene voorwaarden of de aankoopbevestiging en elke schriftelijke wijziging van deze Overeenkomst (hierna "de Overeenkomst").
- 2.3. Alle vroegere mondelinge of schriftelijke afspraken, mededelingen met betrekking tot de Overeenkomst en/of de product(en) en/of dienst(en), worden als onbestaande beschouwd en vervangen door deze Overeenkomst.
- 2.4. De Klant kan in geen geval de Overeenkomst wijzigen of vervangen, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.

### 3. Voorwaarden tot het sluiten en uitvoeren van de Overeenkomst

- 3.1. Telenet behoudt zich het recht voor, zonder daarbij enige vergoeding verschuldigd te zijn, geen Overeenkomst aan te gaan, een bestaande Overeenkomst te beëindigen, te schorsen dan wel te ontbinden in onder meer een van de volgende situaties:
  - technische redenen;
  - incorrecte klantgegevens of misbruik ervan;
  - ernstige aanwijzingen van fraude, gebrek aan krediet of van niet-betaling van onze producten of diensten. Dit blijkt bijvoorbeeld uit een voorgaande historie van wanbetaling;
  - gebruik van een Telenet-product of -dienst strijdig met de Overeenkomst, met de wettelijke of reglementaire bepalingen, met de openbare orde of de goede zeden, of waarbij de goede werking of de integriteit van het Telenet-netwerk wordt beschadigd;
  - U houdt zich niet aan verplichtingen uit andere Overeenkomsten met Telenet of van een met Telenet verbonden onderneming.
- 3.2. De Klant bezorgt Telenet alle informatie die Telenet nodig acht voor het sluiten van de Overeenkomst. De Klant verbindt zich ertoe Telenet onmiddellijk op de hoogte te brengen van elke wijziging van zijn contact- en persoonsgegevens.

### 4. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

- 4.1. De Overeenkomst treedt in werking op de dag van installatie of activering van de dienst.
- 4.2. De duurtijd van de Overeenkomst wordt eveneens vermeld op de aankoopbevestiging.
- 4.3. De Telenet-Overeenkomsten zijn overeenkomsten van onbepaalde duur, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de prijslijst (zie [www.telenet.be](http://www.telenet.be), via de link 'Voorwaarden' onderaan de pagina).

- 4.4. Op de vervaldatum van de minimumduur van de Overeenkomst, wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor onbepaalde duur. De opzeggingsmodaliteiten worden in artikel II van de algemene voorwaarden, bijzondere voorwaarden en contractvoorwaarden toegelicht.

## **5. Verplichtingen van Telenet**

- 5.1. Telenet verbindt zich ertoe haar vakkundigheid en zorg aan te wenden om U ononderbroken diensten van de best mogelijke kwaliteit te verstrekken, conform de wettelijke, reglementaire en contractuele voorschriften. Telenet spant zich naar beste vermogen in om eventuele onderbrekingen, storingen of herstellingen op korte termijn op te lossen.
- 5.2. Onverminderd het voorgaande, hebt U het recht bij voortdurende storingen of onderbrekingen de Overeenkomst kosteloos te beëindigen of creditering te vragen van het abonnementsgeld voor de duur van de hierboven vermelde onderbreking, tenzij deze storing aan Uzelf of aan een andere operator te wijten is.
- 5.3. Telenet levert haar diensten tot aan het netwerkaansluitpunt (punt waarop U toegang krijgt tot de diensten). Meer informatie over de Telenet aansluiting en andere technische richtlijnen vindt U terug op [www.telenet.be](http://www.telenet.be).
- 5.4. Het onderhoud en de ontwikkeling van het Telenet-netwerk kan Telenet ertoe verplichten de dienst(en) gedurende een korte periode te beperken of te schorsen, zonder dat Telenet daardoor enige vergoeding aan U verschuldigd is. Telenet verbindt zich er naar beste vermogen toe om U hiervan tijdig in te lichten.
- 5.5. Telenet draagt de kosten voor het onderhoud en de ontwikkeling van het Telenet-netwerk en de Telenet-apparatuur en voor herstellingen van de door Telenet verkochte eindapparatuur die bij Telenet onder garantie is, tenzij in geval van bedrog of zware fout of nalatigheid door de Klant.
- 5.6. Herstellingen aan eindapparatuur van de Klant (tenzij anders wordt overeengekomen) en herstellingswerken ten gevolge van Uw incorrect gebruik worden op Uw kosten uitgevoerd (tarieven: zie [www.telenet.be](http://www.telenet.be)).
- 5.7. Voor herstellingen buiten de kantooruren, die geen dringende tussenkomst vereisen, kan een forfaitaire servicevergoeding worden aangerekend (tarieven: zie [www.telenet.be](http://www.telenet.be)).
- 5.8. Indien de Telenet-instalateur, zonder U tijdig vooraf te verwittigen, de herstellingsafpraak niet nakomt, kunt U een forfaitaire kostenvergoeding aanvragen (tarieven: zie [www.telenet.be](http://www.telenet.be)).

## **6. Verplichtingen van de Klant**

- 6.1. De Klant verbindt zich ertoe de diensten enkel te gebruiken voor wettige doeleinden, in overeenstemming met de Overeenkomst en de gebruiksrichtlijnen. De Klant staat in voor de naleving van de Overeenkomst door de Eindgebruiker(s).
- 6.2. De diensten en de inhoud ervan mogen enkel worden gebruikt voor privégebruik, tenzij anders met U wordt overeengekomen.
- 6.3. U mag deze diensten noch de inhoud ervan, kosteloos noch ten bezwarende titel verspreiden, commercialiseren, verkopen aan, verhuren aan, ter beschikking stellen aan of op een of andere wijze vermenigvuldigen op welke drager dan ook ten voordele van eender welke derde partij noch openbaar maken, tenzij mits voorafgaande, uitdrukkelijke, onbetwistbare en schriftelijke goedkeuring vanwege Telenet. Eveneens is het de Klant verboden om via het Telenet-netwerk tekstberichten te versturen naar derden die enige commerciële boodschap bevatten of inhouden.
- 6.4. Elk frauduleus en/of onrechtmatig gebruik van de Telenet-diensten, -producten en/of -apparatuur is ten strengste verboden. De licentie om de Telenet-software te gebruiken is persoonlijk en niet overdraagbaar. De gebruikerslicentie van de Telenet-software verstrikt onmiddellijk bij beëindiging van deze Overeenkomst.
- 6.5. U dient als een goede huisvader de Telenet-apparatuur, die eigendom blijft van Telenet, te beheren. Eventuele storingen of onderbrekingen dienen door de Klant aan Telenet gemeld te worden. De Klant is aansprakelijk in geval van verlies, diefstal of beschadiging van Telenet-apparatuur. De Telenet-apparatuur wordt door de Klant niet verkocht, verhuurd of overgedragen.
- 6.6. Behoudens voorafgaande, schriftelijke en ondubbelzinnige afwijking door Telenet, mag Telenet-apparatuur evenals het Telenet-netwerk enkel onderhouden en hersteld worden door een door Telenet aangesteld persoon. De Telenet-apparatuur moet te allen tijde gemakkelijk toegankelijk blijven voor Telenet, zodat toezicht steeds mogelijk is. Telenet kan te allen tijde de Telenet-apparatuur terugvorderen, waarbij een gelijkaardig product in de plaats wordt gesteld, tenzij de Klant niet aan zijn verplichtingen voldoet conform de bepalingen van de Overeenkomst.
- 6.7. Indien U een installatie- en/of herstellingsafpraak met Telenet niet kan nakomen, dient U Telenet hiervan tijdig vooraf te verwittigen, bij gebreke hieraan zal Telenet U een vergoeding aanrekenen voor een zinloze verplaatsing (tarieven: zie [www.telenet.be](http://www.telenet.be)).

## **7. Vergoedingen en kosten**

- 7.1. De kosten en vergoedingen die U verschuldigd bent voor de producten en/of diensten, worden vermeld in de aankoopbevestiging en zijn eveneens terug te vinden op [www.telenet.be](http://www.telenet.be). Een uitgebreid overzicht van alle tarieven en kosten is eveneens terug te vinden op [www.telenet.be](http://www.telenet.be).
- 7.2. Telenet heeft het recht om haar prijzen en tarieven eenmaal per jaar aan te passen aan de index van de consumptieprijzen. In geval van een indexering wordt U één maand voorafgaand aan de inwerkingtreding hiervan op de hoogte gebracht. U aanvaardt dat deze kennisgeving kan gebeuren per e-mail of via uw Aanrekening en U erkent dat dit een voldoende, behoorlijke en individuele kennisgeving uitmaakt. In geval van een indexering heeft U het recht om de overeenkomst kosteloos en schriftelijk op te zeggen tot uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste Aanrekening na de inwerkingtreding van de indexering. De prijsindexering zal geschieden volgens de volgende formule:  $\text{nieuwe prijs} = \text{oude prijs} \times (\text{laatst bekend gemaakte indexcijfer} / \text{indexcijfer ten tijde van vorige prijsbepaling})$ .

### **7.3. Installatievergoeding**

- 7.3.1. U kan kiezen tussen verschillende installatietypes. Toelichting over de verschillende installatietypes vindt U terug op [www.telenet.be](http://www.telenet.be). Afhankelijk van de door U gekozen installatie, wordt er een andere installatievergoeding aangerekend.
- 7.3.2. De prijs voor de door Telenet verkochte apparatuur, waaronder o.a. Powerline-adaptor, draadloos basisstation, HDMI-kabel, DVI-kabel, wireless modem, stekkerdoos, Digibox, DigiCorder ... zijn niet inbegrepen in de installatievergoeding.
- 7.3.3. Na installatie door Telenet wordt het kwaliteitscertificaat ondertekend. Tenzij anders vermeld op het kwaliteitscertificaat, wordt de installatie als succesvol beschouwd. Vanaf het moment van ondertekening van het kwaliteitscertificaat gaat het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de Telenet-apparatuur en de door Telenet verkochte eindapparatuur op U over. In het geval van levering of overhandiging van Telenet-apparatuur of door Telenet verkochte eindapparatuur gaat het risico van verlies, diefstal of beschadiging op U over vanaf het moment van levering of overhandiging.

- 7.3.4. Indien U hebt gekozen voor een Self Starter-installatiewijze of bij gebreke aan noodzakelijke installatie (activering door Telenet volstaat), wordt U verondersteld correct te zijn aangesloten vanaf het moment van activering.
- 7.3.5. Indien U geen bestaande en functionerende kabeldistributie-aansluiting heeft en U Telenet verzoekt U daarvan te voorzien, zullen de kosten daarvan, voorafgaandelijk aan de werken, in gemeenschappelijk overleg tussen U en Telenet worden bepaald.
- 7.3.6. U verklaart over alle nodige licenties te beschikken voor de software op Uw eindapparatuur. Telenet draagt in geen enkel geval verantwoordelijkheid met betrekking tot de al op Uw eindapparatuur geïnstalleerde software.

#### **7.4. Abonnementenvergoeding**

- 7.4.1. De abonnementenvergoeding is verschuldigd vanaf de eerste dag van aansluiting op het Telenet-netwerk tot de laatste dag van de aansluiting. De abonnementenvergoeding betaalt U maandelijks en voorafgaandelijk, tenzij we schriftelijk anders overeenkomen.
- 7.4.2. De abonnementenvergoeding blijft verschuldigd, ook al gebruikt U de dienst niet, bijvoorbeeld in geval van defecten of problemen met de eindapparatuur.

### **8. Aanrekenings- en betalingsmodaliteiten**

- 8.1. Tenzij U enkel over kabeltelevisie van Telenet beschikt (jaarlijkse Aanrekening), wordt U maandelijks voor de diensten aangerekend. Telenet behoudt zich het recht voor U met een andere regelmaat aan te rekenen in het geval van buitengewone volumes (zijnde dubbel zo hoog als het gemiddelde verbruik voor de betrokken dienst), omwille van redenen van kredietwaardigheid (ernstige aanwijzingen van fraude, gebrek aan krediet of niet-betaling van de Telenet-diensten) of om systeemtechnische redenen (bv. IT-problemen).
- 8.2. Deze Aanrekeningen worden toegezonden of zijn beschikbaar op het door U opgegeven e-mailadres of pc-bankingadres. Telenet behoudt zich het recht voor om Aanrekeningen uitsluitend via e-mail ter beschikking te stellen. De verschillende betalingsmethodes worden toegelicht op [www.telenet.be](http://www.telenet.be).
- 8.3. Op Uw verzoek wordt een duplicaat of een meer gedetailleerde versie van uw Aanrekening verstrekt. Telenet behoudt zich het recht voor kosten aan te rekenen voor zulk duplicaat. Deze kosten zijn terug te vinden op [www.telenet.be](http://www.telenet.be).
- 8.4. De Aanrekening is aan U gericht of aan een door U aangeduide betalende derde. Indien deze betalende derde in gebreke blijft, ontslaat dit U niet van Uw betalingsverplichting. De betalende derde verwerft geen enkel recht op de aansluiting.
- 8.5. De Aanrekeningen zijn betaalbaar uiterlijk op de vervaldatum zoals vermeld op de Aanrekening. Enkel bij het ontbreken van een vervaldatum, is de Aanrekening betaalbaar na ontvangst van de Aanrekening.
- 8.6. Betaling dient te gebeuren op het door Telenet opgegeven rekeningnummer met vermelding van de gestructureerde mededeling, tenzij anders met U overeengekomen. Indien niet wordt betaald op dit rekeningnummer of met geen of andere kenmerken van de Aanrekening, zal dit worden verrekend op de oudste Aanrekening, tenzij anders wordt overeengekomen.
- 8.7. De Aanrekeningen vermelden eveneens "dienstenverrekening van derde partijen cfr. BTW Circulaire 50/2009". Dit derdenverbruik of diensten van derden wordt door Telenet aangerekend en geïnd, doch voor eventuele klachten dient U de derde partij zelf te contacteren.

#### **8.8. Niet-betaling**

- 8.8.1. Bij niet-betaling op de vervalltermijn, stuurt Telenet U of de door U aangeduide betalende derde een herinnering. In dat geval kunnen U herinneringskosten worden aangerekend (tarieven: zie [www.telenet.be](http://www.telenet.be)).
- 8.8.2. Bovendien worden de Aanrekeningen, na afsluiting van de diensten en onverminderd de bepalingen van artikel 10, die niet tijdig worden betaald, verhoogd met de wettelijke intresten (berekend vanaf de vervaldag tot de volledige betaling), alsook met een schadebeding van 15 % (dit ter vergoeding van de buitengerechtigde kosten gemaakt na afsluiting) op de openstaande bedragen met een minimum van 40 EUR en onverminderd het recht van Telenet om een hogere vergoeding te vorderen mits bewijs van hogere werkelijk geleden schade.
- 8.8.3. In het geval Telenet in gebreke blijft de eventueel aan U verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen betalingstermijn terug te storten, heeft U het recht op gelijkwaardige wettelijke intresten vanaf het moment dat Telenet op de hoogte is van het rekeningnummer van de Klant.

### **9. Waarborg en voorschot**

- 9.1. Telenet kan zowel voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst als tijdens de Overeenkomst een waarborg of voorschot vragen in volgende gevallen: wanneer de Klant tijdens de duur van de Overeenkomst een gedrag vertoont van niet-betaling, wanneer de Klant in het verleden (desgevallend naar aanleiding van een vorige Overeenkomst tussen de Klant en Telenet of tussen een gebruiker en Telenet) een gedrag heeft vertoond van niet-betaling, indien de inlichtingen die door de Klant worden verstrekt onvolledig zijn, bij een aanvraag van roaming (voice & data), bij gebruik van speciale nummers, bij vaststelling van uitzonderlijk verbruik (zijnde dubbel zo hoog als het gemiddelde verbruik van de betrokken dienst) of ernstige aanwijzingen van fraude.
- 9.2. De waarborg (maximum 2.500 euro) kan integraal aangewend worden voor (gedeeltelijke) betaling van openstaande Aanrekeningen, nadat Telenet U hiervan op de hoogte heeft gebracht, met uitzondering van de eerste drie (3) Aanrekeningen die U ontvangt na datum van betaling van de waarborg.
- 9.3. Indien het (rest)bedrag van de waarborg niet kan aangewend worden zoals hierboven omschreven, zal Telenet het (rest)bedrag van de waarborg aan U terugbetalen binnen een termijn van twee maanden na datum van beëindiging van de Overeenkomst, voor zover alle Aanrekeningen door U vereffend zijn.

### **10. Schorsing en beëindiging wegens niet-uitvoering van de Overeenkomst door de Klant**

- 10.1. Indien U Uw verplichtingen onder deze Overeenkomst of van een andere Overeenkomst met een met Telenet verbonden onderneming of van andere Telenet-diensten niet nakomt, kan Telenet na herinnering beslissen om de Overeenkomst te schorsen, een heractivering van een of meerdere diensten te weigeren, een herstelling te weigeren of een verzoek tot additionele diensten af te wijzen of aan extra voorwaarden te onderwerpen totdat Telenet de betaling van alle openstaande bedragen ontvangen heeft of tot wanneer U Telenet bewijs heeft geleverd dat U Uw verplichtingen onder deze Overeenkomst bent nagekomen. Zulke maatregelen doen geen afbreuk aan het recht van Telenet om de volledige betaling van alle openstaande bedragen, activeringskost, de wettelijke intresten, het schadebeding alsook andere contractueel overeengekomen vergoedingen op te eisen en desgevallend een schadevergoeding te vorderen voor de schade die Telenet heeft geleden ten gevolge van Uw daden of nalatigheid.

- 10.2. Indien U een zware en/of herhaalde inbreuk maakt op Uw verplichtingen onder deze Overeenkomst, onder een andere Overeenkomst met Telenet of onder een Overeenkomst met een met Telenet verbonden onderneming; indien U meermaals Uw Aanrekeningen/ Facturen niet heeft betaald; indien U zich in staat van faillissement of staking van betaling bevindt; indien U een schikking treft met Uw schuldeisers; indien U onvermogen wordt verklaard; indien U in vereffening wordt gesteld; of indien een curator, voorlopig bewindvoerder, schuldbemiddelaar of gelijkaardige persoon werd aangesteld, kan Telenet, zonder U daartoe enige vergoeding verschuldigd te zijn, van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling, beslissen om de Overeenkomst te beëindigen. Deze maatregelen doen geen afbreuk aan het recht van Telenet om volledige betaling van alle openstaande bedragen, activeringskost, de wettelijke interesten, het schadebeding alsook andere contractueel overeengekomen vergoedingen op te eisen en een schadevergoeding te vorderen voor de schade die Telenet geleden heeft ten gevolge van Uw daden of nalatigheid.
- 10.3. Bij hoogdringendheid of in geval van een bevel en/of beslissing van de overheid of van het gerecht, kan Telenet Uw aansluiting van rechtswege, zonder voorafgaande ingebrekestelling, en zonder U daartoe enige vergoeding verschuldigd te zijn, onmiddellijk schorsen of de Overeenkomst beëindigen met onmiddellijke ingang. In dit geval ontvangt U zo snel mogelijk een schriftelijke kennisgeving. Deze maatregelen doen geen afbreuk aan het recht van Telenet om volledige betaling van alle openstaande bedragen, activeringskost, de wettelijke interesten, het schadebeding alsook andere contractueel overeengekomen vergoedingen op te eisen en eventueel een schadevergoeding te vorderen voor de schade die Telenet geleden heeft ten gevolge van Uw daden of nalatigheid.
- 10.4. In geval van een mobiele of vaste telefoniedienst, kan Telenet de mobiele of vaste telefoniedienst beperken tot een minimumdienst indien U Uw verplichtingen onder deze Overeenkomst of van een andere Overeenkomst van een met Telenet verbonden onderneming of van andere Telenet diensten niet nakomt. In zulk geval is het enkel mogelijk nationale inkomende oproepen of ander dataverkeer te ontvangen (met uitzondering van de oproepen betaald door de bestemming) maar het is niet mogelijk uitgaande gesprekken te voeren of ander dataverkeer te verzenden, behalve de oproepen naar gratis nummers en nooddiensten. Hiertoe wordt U voorafgaand op de hoogte gebracht. De maatregel doet geen afbreuk aan het recht van Telenet om volledige betaling van alle openstaande bedragen, activeringskost, de wettelijke interesten, het schadebeding alsook andere contractueel overeengekomen vergoedingen op te eisen en desgevallend een schadevergoeding te vorderen voor de schade die Telenet geleden heeft ten gevolge van Uw daden of nalatigheid. De door U veroorzaakte kosten ter instelling/opheffing van de minimumdienst zijn voor rekening van de klant.

## **11. Opzegmodaliteiten door de klant**

- 11.1. Indien U een Overeenkomst van bepaalde duur hebt afgesloten, kan U de Overeenkomst opzeggen tijdens de minimumduur van de Overeenkomst (die hoogstens zes maanden bedraagt) mits betaling van een opzegvergoeding gelijk aan de abonnementsgelden voor de nog resterende maanden tot het einde van de minimumduur.
- 11.2. U kunt een Overeenkomst van bepaalde duur te allen tijde onmiddellijk en kosteloos opzeggen bij voortdurende stringen of onderbrekingen (zie artikel 5.2.) en bij wijzigingen zoals voorzien in artikel 17.1. en indien U verhuist naar niet-aansluitbaar Telenet-gebied voor voorwaarde dat U Telenet hiervan minstens één maand voor de verhuisdatum op de hoogte brengt en Telenet een bewijs van verhuis bezorgt.
- 11.3. Indien U uiterlijk één (1) maand voor het verstrijken van de minimumperiode de Overeenkomst niet heeft opgezegd via alle mogelijke schriftelijke middelen en zonder motivering, wordt deze Overeenkomst automatisch verlengd voor onbepaalde duur.
- 11.4. U kunt de Overeenkomst van onbepaalde duur te allen tijde via alle mogelijke schriftelijke middelen en zonder enige motivering beëindigen op het moment dat u zelf kiest. We brengen het zo snel als technisch mogelijk in orde en sturen u een schriftelijke bevestiging.
- 11.5. Bij beëindiging van deze Overeenkomst, zal de Klant aan Telenet alle bedragen betalen die hij verschuldigd is in het kader van deze Overeenkomst.
- 11.6. Behoudens ingeval de de Overeenkomst opzegt tijdens de minimumtermijn, zal Telenet de eventueel al door U voorafbetaalde abonnementsgelden en/of auteursrechten terugbetalen.
- 11.7. De Telenet-apparatuur waarover de Klant beschikt, dient in goede staat te worden terugbezorgd aan Telenet, tenzij U hierover andere instructies van Telenet krijgt.

## **12. Verwerking van persoonsgegevens**

De verwerking van persoonsgegevens is onderworpen aan het Telenet privacybeleid. U kan het Telenet privacybeleid steeds raadplegen op [telenet.be/privacy](http://telenet.be/privacy). U kan ook steeds een kopie opvragen bij de Telenet klantendienst of in één van de Telenet winkelpunten.

## **13. Aansprakelijkheid van Telenet**

- 13.1. Telenet kan slechts aansprakelijk worden gesteld voor zover U bewijst dat Telenet een zware contractuele fout heeft begaan, in geval van opzet of indien Telenet een verbintenis niet heeft uitgevoerd die een van de voornaamste prestaties van de Overeenkomst vormt. De aansprakelijkheid van Telenet is beperkt tot het herstellen van voorzienbare, rechtstreekse en persoonlijke schade die U heeft geleden, met uitsluiting van alle indirecte of immateriële schade zoals, maar niet beperkt tot, zakelijk verlies, inkomens- of winstderving, verlies van klanten of contracten, verlies of beschadiging van gegevens of opnames. In alle gevallen is de aansprakelijkheid van Telenet beperkt tot het equivalent van 3 maanden abonnementsvergoeding van de betrokken dienst.
- 13.2. Telenet kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor vertraging of tekortkomingen in de uitvoering van de dienst(en) en de gevolgen daarvan wegens overmacht.
- 13.3. Telenet treft geen aansprakelijkheid voor handelingen of nalatigheden van derden (met uitzondering van haar onderaannemers), waardoor de dienst(en) gedurende korte of langere tijd verstoord worden. Telenet kan evenmin aansprakelijk worden gesteld in geval van schorsing of beëindiging van de aan U ter beschikking gestelde dienst(en).
- 13.4. Telenet stelt de betrokken dienst(en) enkel ter beschikking. U weet en erkent dat Telenet geen controle heeft over de informatie, kwaliteit, veiligheid of de prijs van gegevens, programma's of diensten waartoe U toegang heeft via de dienst(en), en dat Telenet de inhoud van de informatie die U zendt, downloadt, uploadt en/of ontvangt via de dienst(en), niet onderzoekt. Telenet draagt geen enkele vorm van aansprakelijkheid met betrekking tot de inhoud van de doorgezonden en ontvangen informatie, van welke aard dan ook. Wat betreft diensten van derden die worden verstrekt via het Telenet-netwerk of waarvan U gebruik kan maken via de dienst(en), weet en erkent U dat Telenet enkel optreedt als tussenpersoon voor de Aanrekening en inning. Telenet kan in geen geval worden beschouwd als aanbieder in eigen naam of voor eigen rekening van deze diensten.

## **14. Aansprakelijkheid van de Klant**

- 14.1. De Klant is aansprakelijk voor het gebruik van de diensten en voor de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen onder deze Overeenkomst, zelfs indien meerdere Eindgebruikers werden opgegeven en zelfs in geval van verlies of diefstal van de vereiste eindapparatuur. De Klant is ten opzichte van Telenet aansprakelijk voor alle schade toegebracht aan Telenet en derden, wanneer deze schade voortvloeit uit het gebruik van de dienst(en) en niet veroorzaakt is door een fout van Telenet.
- 14.2. De Klant is verantwoordelijk voor de ter beschikking gestelde Telenet-apparatuur, voor een foutloze werking van de eindapparatuur die aangesloten is op het Telenet-netwerk, voor een correcte aansluiting van eindapparatuur op het Telenet-netwerk en voor het correct gebruik van zijn eindapparatuur of van Telenet-apparatuur.
- 14.3. De Klant verbindt zich ertoe Telenet op de hoogte te brengen van verlies en diefstal van de eindapparatuur en/of Telenet-apparatuur. De inhoud van de communicatie die U verwezenlijkt via het gebruik van de dienst(en), blijft in alle gevallen Uw eigen verantwoordelijkheid en Telenet wordt niet geacht dit te beperken of daarop toe te zien. U vrijwaart Telenet tegen alle aanspraken die derden tegen Telenet instellen op basis van Uw foutief en/of onwettig gebruik van de dienst. U verbindt zich ertoe tevens alle nodige maatregelen te treffen om de integriteit en confidentialiteit van Uw gegevens te beschermen, o.a. tegen virussen en informaticacriminaliteit. Informatie hieromtrent kunt U onder meer terugvinden op [www.telenet.be](http://www.telenet.be).

## **15. Klachten**

- 15.1. Klachten dienen gericht te worden aan de Telenet-klantendienst. Dit kan via het daartoe beschikbare invulformulier op de Telenet-website of via een brief aan Telenet. De klachten dienen duidelijk en gemotiveerd te worden opgesteld, desgevallend met vermelding van het betwiste bedrag.
- 15.2. Klachten dienen binnen de twee maanden na aanrekeningsdatum of het schadegeval te worden gericht aan Telenet. De verplichting tot betaling van het betwiste bedrag en eventueel de maatregelen genomen ten gevolge van niet-betaling worden dan geschorst. Het niet-betwiste bedrag moet binnen de normale termijn worden betaald. Na analyse van de klacht en vervolgens verwerping ervan door Telenet, wordt het betwiste bedrag onmiddellijk volledig opeisbaar.
- 15.3. Wanneer U niet akkoord gaat met de beslissing over Uw klacht, kunt U zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie. Contactgegevens Ombudsdienst: Koning Albert II-laan 8 bus 3, 1000 Brussel of [www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be). Indien Uw klacht ontvankelijk verklaard wordt door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, worden geen administratieve kosten aangerekend en wordt de inningsprocedure opgeschort tot een maximale periode van vier (4) maanden vanaf de indiening van de klacht bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie. Bij aanhoudende kwaadwillige of hinderende oproepen kunt U zich eveneens richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

## **16. Overdracht van de Overeenkomst**

### **16.1. Overdracht door Telenet**

Telenet heeft het recht na kennisgeving alle of een deel van zijn contractuele rechten en plichten aan een derde over te dragen, zonder dat de Klant hiervoor toestemming moet geven en zonder dat deze enige schadevergoeding kan eisen in verband met deze overdracht. Er wordt een kosteloos opzeggingsrecht voorzien als dit een wijziging van de klantvoorwaarden in de zin van artikel 17.2. met zich meebrengt.

### **16.2. Overdracht door de Klant**

De Klant kan zijn contractuele rechten en plichten geheel overdragen aan een derde (rechts)persoon mits schriftelijke toestemming van Telenet.

## **17. Wijzigingen**

### **17.1. Wijzigingen te allen tijde**

Telenet kan de prijzen, voorwaarden en/of kenmerken van de Telenet-diensten wijzigen wanneer dit noodzakelijk is omwille van objectieve externe factoren die niet louter afhangen van haar wil. Partijen komen overeen dat als objectieve externe factoren worden beschouwd (i) wijzigingen van het toepasselijk wettelijk en/of regelgevend kader, en (ii) beslissingen van bevoegde regelgevende overheden.

### **17.2. Wijzigingen na de minimumduur van de Overeenkomst**

- 17.2.1. Telenet kan na het einde van de minimumduur, om welke reden ook, deze algemene voorwaarden en de prijsvoorwaarden wijzigen of de technische specificaties of eigenschappen van haar diensten aanpassen.
- 17.2.2. In geval van een eenzijdige prijsverhoging of in geval van eenzijdige wijzigingen in de zin van art. 108 § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wordt U één maand voorafgaand aan de inwerkingtreding hiervan op de hoogte gebracht. U aanvaardt dat deze kennisgeving kan gebeuren per e-mail of via uw Aanrekening, en U erkent dat dit een voldoende, behoorlijke en individuele kennisgeving uitmaakt.
- 17.2.3. Ingeval U niet akkoord gaat met een eenzijdige wijziging in de zin van art. 108 § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, heeft U het recht om de overeenkomst kosteloos en schriftelijk op te zeggen tot uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen. In geval van een eenzijdige prijsverhoging heeft U het recht om de overeenkomst kosteloos en schriftelijk op te zeggen tot uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste Aanrekening na de inwerkingtreding van de wijzigingen.
- 17.3. Telenet dient tijdig op de hoogte te worden gebracht van elke wijziging met betrekking tot Uw gebruikelijke e-mail-, identificatie-, adres- en Aanrekeningsgegevens, zodat we U een correcte dienstverlening kunnen blijven bieden. U kan hiertoe de Telenet-klantendienst contacteren of deze wijzigingen zelf uitvoeren via Mijn Telenet.

## **18. Toepasselijk recht**

Deze Overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht.

# Bijzondere voorwaarden Telenet Internet

## 1. Elektronische post, e-mailadres, webruimte en domeinnaam

### 1.1. Elektronische post en e-mailadres

- 1.1.1. Bij aanvang van de Overeenkomst kent Telenet U een of meerdere e-mailadressen toe, afhankelijk van het door U gekozen internetabonnement. U behoudt hetzelfde e-mailadres tot aan het einde van deze Overeenkomst, tenzij dit door Telenet gewijzigd wordt om technische, operationele of wettige redenen of op Uw initiatief. U kunt geen aanspraak maken op enige schadevergoeding in geval van een dergelijke wijziging.
- 1.1.2. Indien U geen gebruik maakt van het e-mailadres van Telenet, verbindt U zich ertoe Telenet op de hoogte te brengen van een ander e-mailadres of dit e-mailadres zelf te beheren via Mijn Telenet zodat e-mails naar een operationeel e-mailadres kunnen worden verzonden en we voor een klantvriendelijke communicatie kunnen zorgen.
- 1.1.3. Het door Telenet toegekende e-mailadres kan bij beëindiging van de Overeenkomst niet behouden blijven, tenzij anders wordt overeengekomen.

### 1.2. Webruimte

- 1.2.1. Afhankelijk van het door U gekozen internetabonnement, stelt Telenet webruimte ter beschikking van de klanten zodat U een website kunt beheren.
- 1.2.2. De Klant weet en erkent dat bij overschrijding van het toegestane volume aan webverkeer, Telenet aangepaste maatregelen moet nemen om Uw webverkeer binnen de bepaalde grenzen te houden.
- 1.2.3. Het verkeer van en naar deze website is eveneens beperkt en is afhankelijk van het door de Klant gekozen internetabonnement en kan niet groter zijn dan de webruimte die de Klant ter beschikking heeft.
- 1.2.4. Bij beëindiging van de internetdienst bij Telenet dient U zelf te zorgen voor overdracht van de website naar een eventuele andere operator, tenzij anders wordt overeengekomen.

### 1.3. (Sub)Domeinnamen

- 1.3.1. De (desgevallend) op Uw verzoek geregistreerde (sub)domein(a)m(en) worden U in licentie gegeven. Het gebruik van deze (sub)domeinnamen is, naast deze algemene voorwaarden, ook onderworpen aan de algemene voorwaarden van domeinnaamregistratie, die worden opgelegd door de betrokken domeinnaambeheerder. Wij kunnen de Klant daarom geen enkele garantie geven over de domeinnaam die hij aanvraagt bij een domeinnaambeheerder.
- 1.3.2. U gebruikt zo'n domeinnaam op eigen risico en verantwoordelijkheid. U vrijwaart Telenet voor alle schade die Telenet zou kunnen ondervinden als gevolg van het onrechtmatige gebruik door Uzelf of een gebruiker van zo'n (sub)domeinnaam.
- 1.3.3. Indien de Klant tijdens de duurtijd van de Overeenkomst een nieuwe (sub)domeinnaam wenst, dienen opnieuw de formaliteiten van een registratie te worden doorlopen voordat deze in licentie kan worden gegeven.
- 1.3.4. Bij het einde van de licentie van de (sub)domeinnaam dient U de rechten en plichten die voortvloeien uit de algemene voorwaarden van de domeinnaambeheerder te respecteren. Telenet kan bij de beëindiging van de registratie van de (sub)domeinnaam een opzeggingsvergoeding aanrekenen aan de Klant.
- 1.3.5. Bij het einde van deze Overeenkomst, om welke reden dan ook, kan de Klant de (sub)domeinnaam, indien gewenst en op diens uitdrukkelijke voorafgaande en schriftelijke verzoek, gebruiken in het kader van de dienstverlening geleverd door een andere internetprovider, voor zover de licentie nog niet verstreken is. In zo'n geval dient de Klant zelf in te staan voor de overdracht van zijn bestanden.

## 2. Specifieke verplichtingen voor Telenet gerelateerd aan de Internetdienst

- 2.1. Telenet verbindt zich ertoe beveiligingen in te bouwen in het Telenet-netwerk, waardoor potentieel misbruik wordt geminimaliseerd. Telenet kan hiermee niet elke vorm van oneigenlijk gebruik uitsluiten.
- 2.1.1. Telenet draagt daarom geen enkele verantwoordelijkheid inzake virussen, ongewenste e-mail, indringers via onbewaakte poorten of andere informaticacriminaliteit vanwege derden.
- 2.2. Telenet zal optreden tegen misbruiken op het Telenet-netwerk gepleegd door zijn Klanten en de gebruikers van zijn diensten, voor zover Telenet hiervan op de hoogte is. Bij zaken met een hoogdringend karakter kan Telenet, om de integriteit van het netwerk te bewaren, onmiddellijk de verbinding schorsen voor een tijdelijke periode. Indien het misbruik niet ophoudt kan Telenet beslissen het desbetreffende abonnement te schorsen of andere maatregelen te nemen zoals voorzien in de algemene voorwaarden.
- 2.2.1. Voor misbruiken op andere netwerken of door personen met IP-adressen die niet door Telenet werden toegekend, dient de beheerder van het betrokken IP-adres op de hoogte te worden gebracht, zodat deze zijn Klant kan identificeren en de nodige maatregelen kan nemen. Teneinde te weten wie de betrokken beheerder is, kunt U de WHOIS-databanken consulteren (zie daarvoor meer op [www.telenet.be](http://www.telenet.be)).
- 2.3. Telenet kan op vraag van bevoegde derden overgaan tot het blokkeren van bepaalde onrechtmatige informatie op het internet. In die gevallen heeft U niet het recht om de Overeenkomst op te zeggen in de zin van artikel 11.2. en artikel 17.2. van de algemene voorwaarden.

## 3. Specifieke verplichtingen voor de Klant gerelateerd aan de internetdienst

### 3.1. Het gebruik van de gebruikersnamen en wachtwoorden

- 3.1.1. Om toegang te krijgen tot de internetdienst, wordt de Klant een of meer persoonlijke gebruikersnamen en wachtwoorden toegewezen. De Klant is verantwoordelijk voor de vertrouwelijkheid, veiligheid en het passende gebruik ervan. Hiertoe dient de Klant alle noodzakelijke maatregelen te treffen om de vertrouwelijkheid, veiligheid en het passende gebruik van alle gebruikersnamen en wachtwoorden, die verband houden met de internetdienst, te verzekeren en ervoor te zorgen dat deze niet worden onthuld aan derden. Uw wachtwoord en gebruikersnaam wordt niet door Telenet gevraagd, tenzij strikt noodzakelijk voor een interventie en enkel bij een telefonische tussenkomst of als reactie op een mail van de Klant.
- 3.1.2. Elk gebruik van om het even welke dienst na opgave van een geldige gebruikersnaam en wachtwoord, zal worden beschouwd als bewijs van gebruik door de Klant. Indien U enige reden heeft om aan te nemen dat een gebruikersnaam of wachtwoord bekend geworden is aan iemand die niet gemachtigd is dit te gebruiken of dat een gebruikersnaam of wachtwoord gebruikt wordt of gebruikt zou kunnen worden op een niet-toegelaten wijze, dient U Telenet daarvan onmiddellijk op de hoogte te brengen.
- 3.1.3. Indien Telenet redenen heeft om aan te nemen dat de vertrouwelijkheid en/of veiligheid in gevaar is of wordt geschonden of de internetdienst wordt misbruikt, kan Telenet Uw gebruikersnaam of wachtwoord veranderen, waarvan U op de hoogte wordt gebracht.

3.1.4. Indien U Uw gebruikersnaam of wachtwoord bent vergeten, kunt U via Mijn Telenet een nieuw paswoord aanvragen, voor zover U voldoet aan de veiligheidscontroles die Telenet hieromtrent instelt.

### **3.2. Verbruik van de internetdienst, beperkingen inzake toegang en verbruik van de internetdienst**

3.2.1. De Klant verbindt zich ertoe bij het verbruik van de internetdienst andere gebruikers, noch het Telenet-netwerk te belemmeren, op welke wijze dan ook. De Klant verbindt zich ertoe de informatie inzake toegang en verbruik van de internetdienst, onder andere op het vlak van volume, snelheid en gebruik van peer-to-peer, terug te vinden op [www.telenet.be/internetverbruik](http://www.telenet.be/internetverbruik), na te leven.

3.2.2. Telenet kan genoodzaakt zijn door onafwendbare technische redenen om tijdelijk of definitief bepaalde specificaties van de door U gekozen abonnementsformule te wijzigen om de continuïteit van de dienstverlening aan alle klanten te kunnen blijven verzekeren. Dergelijke wijzigingen zijn noodzakelijk om de door U gevraagde dienstverlening aan alle klanten te kunnen blijven verzekeren. Dergelijke wijzigingen zijn noodzakelijk om de door U gevraagde dienstverlening te kunnen verderzetten en vormen geen eenzijdige wijziging door Telenet.

## **4. Bepalingen over de Telenet Security Pack Dienst**

### **4.1. Omschrijving van de Telenet Security Pack Dienst en toepassingsgebied**

4.1.1. De Telenet Security Pack Dienst (ook: TSP Dienst) geeft U een licentie op de F-Secure software (ook: TSP Software), waardoor Uw pc beter beschermd wordt tegen virussen en indringers via onbewaakte poorten.

### **4.2. Installatie van de TSP Software en gebruik van de TSP Dienst**

4.2.1. De Klant verbindt zich ertoe, voorafgaand aan de installatie van de TSP Software, alle andere beveiligingstoepassingen te verwijderen.

4.2.2. Alle rechten die U krachtens onderhavige algemene voorwaarden worden verleend, waaronder het recht om de TSP Dienst te gebruiken, worden toegekend onder de uitdrukkelijke ontbindende voorwaarde dat U de afzonderlijke licentievoorwaarden m.b.t. de TSP Software heeft aanvaard en naleeft.

4.2.3. U gebruikt de TSP Software op eigen risico en verantwoordelijkheid. U vrijwaart Telenet voor alle schade die Telenet of de leverancier van de TSP Software zouden kunnen ondervinden als gevolg van Uw onrechtmatige gebruik.

### **4.3. Aanvullende bepalingen in verband met de aansprakelijkheid van Telenet**

4.3.1. Gezien het feit dat informaticacriminaliteit voortdurend evolueert en gezien de spitsvondigheid van de daartoe gehanteerde technologieën, kan Telenet de garantie niet bieden dat alle virussen zullen worden tegengehouden, noch dat er geen ongewenste e-mail binnenkomt, noch dat Uw computer volledig beschermd is tegen indringers via onbewaakte poorten.

4.3.2. Rekening houdend met de bestaande technische beperkingen en de steeds evoluerende technologieën, kan Telenet o.a. geen enkele garantie geven dat de TSP Dienst steeds toegankelijk en functioneel is, noch dat er helemaal geen onderbrekingen of fouten in de TSP Dienst zullen zijn.

4.3.3. Telenet sluit alle mogelijke aansprakelijkheid uit voor schade die in dit verband zou kunnen ontstaan aan Uw eindapparatuur en/of software.

### **4.4. Aanvullende bepalingen inzake Privacy**

4.4.1. Om de levering van de TSP Dienst te vergemakkelijken, kan het noodzakelijk zijn dat bepaalde programma's en toepassingen (bv. cookies) worden geïnstalleerd op Uw eindapparatuur. U aanvaardt de installatie van zulke programma's en toepassingen op Uw eindapparatuur.

## **Bijzondere voorwaarden Telenet Televisie (Analoge en Digitale Televisie)**

De Klant weet en aanvaardt dat het niet mogelijk is een Overeenkomst voor digitale televisie aan te gaan zonder te beschikken over een actief kabelabonnement.

### **1. Smartcard**

1.1. Om de toegang van de Klant tot de dienst digitale televisie te verzekeren, kan de Digibox of Digidorder voorzien zijn van een smartcard. De Klant dient zijn smartcard te laten activeren door een Telenet-Verdeler of door Telenet te contacteren.

### **2. Televisietoestellen en Digibox of Digidorder**

2.1. De Klant heeft per abonnement het recht om maximaal vier (4) televisietoestellen aan te sluiten. Om op elk televisietoestel toegang te hebben tot de dienst digitale televisie moet er op elk televisietoestel een Digibox of Digidorder van Telenet worden aangesloten, tenzij Telenet andere technische mogelijkheden aanbiedt.

2.2. De Klant die zijn gekochte Digibox of Digidorder overdraagt aan een derde, brengt Telenet hiervan onmiddellijk op de hoogte. Telenet zal in zo'n geval de Smartcard van de Klant en desgevallend de (interactieve) aansluiting op het digitale tv-platform deactiveren. Telenet verzoekt de Klant om in geval van zo'n overdracht, de smartcard mee over te dragen. Tot op het moment van kennisgeving van de overdracht, is de Klant verantwoordelijk voor het gebruik en verbruik van de diensten door middel van de overgedragen Digibox of Digidorder.

### **3. Aanvullende bepalingen betreffende aansprakelijkheid:**

3.1. De programma-informatie in de TV-gids wordt aangeleverd via de omroepen. Dit betreft louter informatieve mededelingen. De Klant erkent en aanvaardt dat Telenet geen enkele verantwoordelijkheid draagt voor de inhoud die door de omroepen wordt aangeleverd en die in de TV-gids wordt opgenomen, noch voor de door een omroep wederrechtelijk opgenomen programmatie of interactieve toepassingen, noch voor de door derden verstrekte gegevens voor de games en betaaldiensten. Deze opsomming is niet limitatief.

3.2. Telenet draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor producten van en diensten geleverd door derden, via het digitale TV-platform, noch voor de inhoud van de informatie op dat gebied, noch voor de opvolging/dienst na verkoop van de bestellingen.

### **4. Beveiliging**

#### **4.1. Gezinshoofd van de aansluiting**

4.1.1. De Klant kan een door Telenet maximum bepaald aantal gezinsleden met een eigen pincode toegang verlenen tot de dienst digitale televisie. Het aan Telenet meegedeeld aantal gezinsleden kan beschikken over een unieke pincode die hen op unieke wijze identificeert op het Telenet-netwerk.



- 4.1.2. De Klant blijft ten aanzien van Telenet en mogelijke derden als enige verantwoordelijk voor elk gebruik dat van de dienst digitale televisie wordt gemaakt via zijn aansluiting. Elk gebruik van de dienst door de gezinsleden wordt steeds en uitsluitend aan de Klant aangerekend.
- 4.1.3. De Klant is als enige verantwoordelijk om de gebruiksrechten van zijn gezinsleden te bepalen. Hij beschikt daartoe over de volgende controlemiddelen:
- zender- en programmabeveiliging, waarmee het gezinshoofd kan bepalen wie toegang heeft tot individuele programma's of tot individuele zenders op basis van leeftijdscode;
  - betalingsbeveiliging, waarmee het gezinshoofd kan bepalen vanaf welk bedrag bevestiging door een pincode is vereist voor betalingen en welke gezinsleden boven dit bedrag betalingen kunnen uitvoeren;
  - budgetcontrole, waarmee aan het gezinshoofd de mogelijkheid wordt geboden een daglimiet of maandlimiet in te stellen die door alle gezinsleden samen (inclusief het gezinshoofd) niet overschreden kan worden.

#### 4.2. Pincodes

- 4.2.1. De Klant draagt zelf de exclusieve verantwoordelijkheid voor het behoud van de confidentialiteit van zijn pincode en van de pincodes van de gezinsleden. Elk gebruik van de diensten dat plaatsvindt na de invoering van de pincode van de Klant of van de pincodes van de gezinsleden wordt geacht door of met toestemming van de Klant te zijn verricht.
- 4.2.2. Via de pincode van het gezinshoofd is het mogelijk:
- (I) toegang te krijgen tot de mailbox van het gezinshoofd;
  - (II) de toegang van gezinsleden tot de diensten te creëren en te wijzigen;
  - (III) alle beveiligingen van de verschillende gezinsleden te activeren en te deactiveren;
  - (IV) de pincode van de gezinsleden en van zichzelf te wijzigen;
  - (V) het bedrag te bepalen vanaf wanneer bevestiging door een pincode is vereist voor betalingen;
  - (VI) persoonlijke informatie van het gezinslid en van zichzelf te wijzigen (naam, adres, pincode, ...);
  - (VII) alle functies van de gezinsleden te bepalen.

### 5. Zenderaanbod

De Klant erkent en aanvaardt dat het analoge en digitale zenderaanbod van Telenet onderhevig kan zijn aan wijzigingen ten gevolge van omstandigheden buiten de wil van Telenet. Om deze reden aanvaardt de Klant dat het zenderaanbod door Telenet kan worden gewijzigd in geval van faillissement van een omroep, ingeval Telenet en de betrokken omroep er niet in slagen om tot een akkoord te komen over de transport- en/of distributievoorwaarden, indien uit de kijkcijfers blijkt dat een zender slechts een uiterst beperkt publiek aantrekt, indien capaciteitsbeperkingen op het Telenet-netwerk (bv. in het geval van een stijgende behoefte aan digitale capaciteit) een wijziging van het zenderaanbod noodzakelijk maken, of ten gevolge van een wettelijke of gerechtelijke beslissing. Waar mogelijk zal Telenet naar beste vermogen de betrokken zenders zo snel mogelijk vervangen door gelijkwaardige zenders.

## Bijzondere voorwaarden huur (HD) Digibox/Digicorder (verder "het Toestel" genoemd)

### 1. Huur en installatie van het Toestel

- 1.1. Telenet verhuurt het Toestel aan de Klant, die het aanvaardt, voor de contractduur vermeld in deze bijzondere voorwaarden. De Klant erkent dat het Toestel in goede staat werd geleverd.
- 1.2. Het risico met betrekking tot het Toestel gaat over naar de Klant op het ogenblik van levering aan de Klant.
- 1.3. Telenet blijft op elk ogenblik eigenaar van het Toestel.
- 1.4. De Klant zal ervoor zorgen dat het Toestel wordt geïnstalleerd in een ruimte die geschikt is voor een veilige installatie, onderhoud, werking en verwijdering van het Toestel. De Klant garandeert dat de vereiste elektrische aansluitingen aanwezig zijn op de installatieplaats.
- 1.5. De Klant of een aangestelde van Telenet zal het Toestel installeren conform de gebruiksaanwijzing van het Toestel.
- 1.6. De activering van de interactieve functies van het Toestel gebeurt uitsluitend door een aangestelde van Telenet, tenzij anders wordt overeengekomen. De Klant zal deze na afspraak vrije toegang verlenen tot de installatieplaats en alle andere ruimten waartoe toegang vereist is voor de activering van de interactieve functies. De Klant verbindt zich ertoe om bij elke eerste activering van een Toestel de activeringsvergoeding onmiddellijk te betalen op het eerste verzoek daartoe van Telenet.

### 2. Gebruik van het Toestel

- 2.1. De Klant zal het Toestel gebruiken als een goede huisvader en in overeenstemming met de bepalingen van de gebruiksaanwijzing en alle andere richtlijnen of aanbevelingen van Telenet. Hij zal deze niet wijzigen of er enige aanpassingen aan (laten) aanbrengen.
- 2.2. De Klant zal het Toestel in zijn exclusief bezit en onder zijn exclusieve controle houden op de installatieplaats. De Klant zal het Toestel niet verkopen, verhuren, overdragen, in pand geven of op enige andere wijze overdragen of ter beschikking stellen van derden en zal het Toestel vrij houden van enig beslag of enige andere last. Hij zal het Toestel uitsluitend gebruiken voor privégebruik.

De Klant is volledig aansprakelijk voor verlies of diefstal van het Toestel.

De Klant zal het Toestel in goede staat bewaren en zal Telenet onmiddellijk inlichten omtrent enig verlies of enige schade aan het Toestel en zal ernstige en voortdurende storingen zo snel mogelijk melden. De Klant zal Telenet de aard van de geconstateerde problemen meedelen, evenals het nummer van het Toestel. Na beëindiging van deze Overeenkomst en teruggave van het Toestel, heeft Telenet het recht om de door hem vastgestelde schade aan het Toestel te verhalen op de Klant. Zij dient daarvoor de vastgestelde schade schriftelijk aan de Klant mee te delen na de teruggave van het Toestel.

De gegevens (programma's, films, foto's enz.) die de Klant kan opnemen met HD Digicorder worden o.a. beschermd door intellectuele eigendomsrechten zoals auteurs- en naburige rechten. Telenet kan in geen geval aansprakelijk worden gehouden voor de inhoud van de door de Klant op de harde schijf opgeslagen gegevens. De Klant zal Telenet vrijwaren tegen alle aanspraken welke een gevolg zijn van een oneigenlijk, onrechtmatig of frauduleus gebruik van de HD Digicorder.

### **3. Herstellingen**

3.1. De Klant erkent dat bij herstelling of vervanging van de (HD) Digicorder de gegevens die werden opgeslagen op de harde schijf van de (HD) Digicorder geheel of gedeeltelijk kunnen worden beschadigd of verloren gaan. Telenet kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de rechtstreekse of onrechtstreekse gevolgen van dit verlies/deze beschadiging.

### **4. Beëindigingsmodaliteiten en terugname van het Toestel**

4.1. De Overeenkomst kan worden opgezegd door het Toestel in goede staat terug aan Telenet te bezorgen na opzegging van de dienst Telenet digitale televisie, tenzij anders wordt overeengekomen.

4.2. Bij beëindiging van deze Overeenkomst, om welke reden ook, zal de Klant het Toestel conform de op het moment van beëindiging gegeven instructies, terugbezorgen aan Telenet.

4.3. Indien de Klant in gebreke blijft het Toestel aan Telenet terug te brengen binnen de daartoe voorziene termijn of het Toestel in slechte staat terugbrengt, verbindt hij zich ertoe om een forfaitair door Telenet bepaalde vergoeding voor het Toestel aan Telenet te betalen, onverminderd het recht van Telenet om een groter bedrag te vorderen indien zij een grotere schade kan aantonen (meer info over de vergoedingen: zie [www.telenet.be](http://www.telenet.be)).

## **Bijzondere voorwaarden Vaste Telefoon van Telenet**

### **1. Specifieke verplichtingen voor de Klant gerelateerd aan de Dienst Vaste Telefoon**

1.1. Via de dienst vaste telefoon, kan U een telefonische verbinding tot stand brengen binnen het Telenet-netwerk en met elk ander telefoonnetwerk en omgekeerd. Dit kan worden beperkt ofwel naar aanleiding van Uw eigen verzoek daartoe, ofwel door Telenet voor zover dit technisch mogelijk is, in geval van buitengewone belvolumes (zijnde dubbel zo hoog als het gemiddelde verbruik voor de betrokken dienst), omwille van redenen van kredietwaardigheid. U wordt hiervan passend op de hoogte gebracht.

1.2. U verbindt zich ertoe de dienst vaste telefoon niet te gebruiken om een verbinding tot stand te brengen die in strijd is met de Belgische, Europese of internationale wetgeving. Eveneens verbindt U zich ertoe de dienst vaste telefoon enkel te gebruiken voor bonafide doeleinden, die niet in strijd zijn met de openbare orde en in overeenstemming zijn met de aanvaarde goede normen en zeden.

### **2. Specifieke verplichtingen van Telenet gerelateerd aan de Dienst Vaste Telefoon**

2.1. Telenet kan niet instaan voor de foutloze werking van bepaalde alarminstallaties, telefooncentrales, andere specifieke eindapparatuur of bepaalde websites die aangesloten zijn op of met het Telenet-netwerk.

### **3. Aanvullende bepalingen over de vergoedingen, kosten en Aanrekeningsmodaliteiten**

3.1. De duur van nationale en automatische internationale gesprekken wordt gemeten in seconden. De duur van een verbinding is de tijd begrepen tussen het ogenblik waarop de oproepene opneemt tot op het ogenblik waarop de oproeper inhaakt.

3.2. Naast de gesprekskosten of kosten voor het doorsturen van data, kan een connectiekost worden aangerekend.

### **4. Nummeroverdracht en geheim nummer**

4.1. In geval van een nummeroverdracht, zal Telenet alles in het werk stellen om deze nummeroverdracht zo goed mogelijk te laten verlopen. Het is echter mogelijk dat de overdracht om technische redenen niet kan worden uitgevoerd.

4.2. Bij Uw aanvraag tot aansluiting kan U een geheim nummer aanvragen waardoor Uw oproepnummer niet zal worden vermeld in de telefoongidsen, noch tijdens het telefoneren of faxen. Eveneens zal Telenet hierover geen inlichtingen verstrekken aan derden, behoudens op vraag van de hulpdiensten, een wettelijke verplichting hiertoe of op vraag van een gerechtelijke of administratieve overheidsdienst.

### **5. Gidsen en inlichtingendienst**

5.1. De gegevens van de houder van een telefoonlijn worden kosteloos vermeldt in de Witte Gids, zoals vastgelegd bij wet. Indien U over meerdere telefoonlijnen op hetzelfde adres of in dezelfde gemeente beschikt, kunt U kosteloos een bijkomende lijn tekst per telefoonlijn aanvragen.

5.2. Overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, worden Uw identiteitsgegevens en gegevens betreffende uw aansluiting, alsook elke wijziging hieraan, behoudens Uw verzet hiertegen, doorgestuurd naar de uitgevers van papieren en elektronische telefoongidsen voor publicatie en naar de operatoren waarmee we een akkoord sloten voor de verstrekking van telefooninlichtingen ten behoeve van de abonnees van deze operatoren. Met het oog op de jaarlijkse heruitgave van de Witte Gids, moeten wij, in uitvoering van de ter zake afgesloten overeenkomsten, ten laatste 3 maanden voorafgaand aan de publicatie deze gegevens meedelen aan de uitgevers van gidsen. Aansluitingen die tot stand komen na bovenvermelde periode zullen dan ook niet meer kunnen worden opgenomen in de eerstvolgende heruitgave van de Witte Gids. Telenet kan hiervoor niet verantwoordelijk gesteld worden. Elke verandering aan de gegevens zal zo vlug mogelijk worden opgenomen in de Witte Gids en in het bestand van de telefonische inlichtingendienst.

5.3. Telenet kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van de door een Klant verstrekte of de door een dergelijke uitgever gepubliceerde gegevens.

5.4. De inlichtingendienst van de operatoren waarmee wij een akkoord hebben gesloten, deelt aan iedereen die erom vraagt een niet-geheim nummer mee, dit kan ook via het internet, alsook de inlichtingen over een aansluiting die in de gids opgenomen zijn of bestemd zijn om erin opgenomen te worden.

# Bijzondere voorwaarden Telenet Mobiele Diensten

## 1. Nummeroverdracht

- 1.1. In geval van een nummeroverdracht, zal Telenet alles in het werk stellen om deze nummeroverdracht zo goed mogelijk te laten verlopen. Het is echter mogelijk dat de overdracht om technische redenen niet kan worden uitgevoerd.
- 1.2. Bij eventuele opzegging van een abonnement dient de Klant er rekening mee te houden dat er slechts een maximumtermijn van 6 maanden is waarbinnen het bestaande mobiele nummer kan worden behouden. Na een periode van 6 maanden gaat het mobiele nummer terug naar de operator die eigenaar is van het mobiele nummer.

## 2. Simkaart

- 2.1. Per toegekend nummer bezorgt Telenet de Klant een simkaart met het oog het gebruik van de Telenet mobiele diensten.
- 2.2. De Klant verbindt zich ertoe de simkaart niet te gebruiken op enige andere wijze dan deze voorzien in de Overeenkomst. De simkaarten mogen uitsluitend worden gebruikt in mobiele individuele toestellen (handsets) en mogen in geen geval worden gebruikt in toestellen van het type 'Simbox', 'gsm-gateway' of in vergelijkbare toestellen.
- 2.3. De simkaarten zijn uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik en mogen in geen geval worden gebruikt in het kader van de wederverkoop van communicatie of herroting. Inbreuken hierop zullen aanleiding geven tot een forfaitaire schadevergoeding van 1.000 EUR per inbreuk.
- 2.4. De Klant neemt alle nodige voorzorgen om te vermijden dat zijn simkaart verkeerd of onrechtmatig gebruikt wordt. De Klant is aansprakelijk voor alle schade berokkend aan Telenet of aan derden ten gevolge van het gebruik, ongeacht door wie en ongeacht in welk toestel voor mobiele telefonie, van de simkaart, zelfs in geval van diefstal of verlies. In geval van verlies of diefstal van de simkaart blijft de Klant aansprakelijk voor het gebruik en de betaling tot op het moment waarop de Klant Telenet schriftelijk waarschuwt en vraagt om tijdelijke schorsing van de simkaart. In afwachting van een definitieve schorsing, krijgt de Klant vervolgens, desgevallend tegen vergoeding, een nieuwe simkaart, waarbij Telenet de mobiele diensten opnieuw activeert binnen een zo snel mogelijke periode.

## 3. Specifieke verplichtingen voor de Klant gerelateerd aan de Telenet Mobiele Diensten

- 3.1. Via de Telenet mobiele diensten, kunt U een verbinding tot stand brengen binnen het Telenet-netwerk en met elk ander telefoonnetwerk en omgekeerd. Dit kan worden beperkt ofwel naar aanleiding van Uw eigen verzoek daartoe, ofwel door Telenet voor zover dit technisch mogelijk is, in geval van buitengewone belvolumes (zijnde dubbel zo hoog als het gemiddelde gebruik van de betrokken dienst), omwille van redenen van kredietwaardigheid. U wordt hiervan passend op de hoogte gebracht.
- 3.2. U verbindt zich ertoe de Telenet mobiele diensten niet te gebruiken om een verbinding tot stand te brengen die in strijd is met de Belgische, Europese of internationale wetgeving. Eveneens verbindt U zich ertoe de Telenet mobiele diensten enkel te gebruiken voor bonafide doeleinden, die niet in strijd zijn met de openbare orde en in overeenstemming zijn met de aanvaarde goede normen en zeden.

### 3.3. Normaal gebruik

- 3.3.1. De Klant verbindt zich ertoe de Telenet mobiele diensten die hem worden geleverd door Telenet te gebruiken als een goede huisvader en uitsluitend voor zijn eigen gebruik, conform de bepalingen van de Overeenkomst en de heersende wetten en reglementen. Het is verboden de Telenet mobiele diensten te gebruiken in strijd met de openbare orde of de goede zeden.
- 3.3.2. De Klant verbindt zich eveneens tot een normaal gebruik van de Telenet mobiele diensten. Worden niet als een normaal gebruik beschouwd (niet-exhaustieve lijst):
  - een gebruik met de bedoeling communicaties om te leiden, rechtstreeks of onrechtstreeks, of met het oog op de doorverkoop op welke wijze ook van de Telenet mobiele diensten aan derden en zonder dat Telenet hiervoor voorafgaand zijn schriftelijk akkoord heeft gegeven;
  - een gebruik op een wijze waardoor bepaalde functies van het Telenet-netwerk of van een door het Telenet-netwerk normaal overgenomen netwerk, niet meer op betrouwbare en correcte wijze kunnen worden uitgevoerd. Voorbeelden van betrouwbare en correcte uitvoering zijn het doorgeven van het identificatienummer van de oproeper (behoudens tegenovergestelde instructie), het doorgeven van het IMEI-nummer van het toestel voor mobiele telefonie waarvan de oproep uitgaat, het onderschepen en het opnemen van communicaties krachtens een bevel van een bevoegde gerechtelijke of administratieve overheid, of het opnemen en het bewaren van de oproep- en identificatiegegevens;
  - een gebruik op een zodanige wijze dat de identificatie of de lokalisatie van de oproeper naar aanleiding van een noodoproep niet meer mogelijk is, of zodat het Telenet-netwerk overbelast wordt of de goede werking van het Telenet-netwerk verstoord wordt;
  - ieder gebruik op een andere wijze dan door de Klant bij het afsluiten van de Overeenkomst aan Telenet is meegedeeld;
  - een gebruik op een wijze die qua frequentie, verdeling tussen de verschillende communicatietypes (nl. telefoon, gegevenstransmissie, sms, mms, ...) of connectietijd, significant afwijkt van de gemiddelden bij de verschillende Klanten van de Telenet mobiele diensten;
  - een gebruik met een apparaat waarvan de gebruikswijze volgens Telenet valt of viel onder een van de voorgaande punten;
  - ieder ander gebruik dat strijdig is met de toepasselijke bijzondere voorwaarden van de Telenet mobiele diensten.
- 3.4. Het bewijs van bovenvermelde verboden gebruikswijzen kan door Telenet geleverd worden met alle middelen, daaronder begrepen gegevens en overzichten afkomstig van zijn eigen systemen of van deze van andere operatoren van telecommunicatienetwerken waarlangs de communicatie is verlopen. De Klant en Telenet beschouwen deze gegevens en overzichten als waarheidsgetrouw tot bewijs van het tegendeel.
- 3.5. Telenet heeft het recht om de overeenkomst voor Telenet mobiele diensten op te schorten of stop te zetten indien de simkaarten die gebruikt worden door de Klant het voorwerp zijn geweest van een georganiseerde doorverkoop aan personen die niet in België woonachtig zijn of geen stabiele link hebben met België.

## 4. Aanvullende verplichtingen van de Klant

- 4.1. Op verzoek van Telenet verstrekt de Klant het identificatienummer van de simkaart en/of het IMEI-nummer (tot identificatie van de Eindapparatuur) van de voor de Telenet mobiele diensten gebruikte Eindapparatuur, van waar de oproep uitgaat teneinde Telenet in staat te stellen bepaalde communicaties of oproep- en identificatiegegevens te onderschepen, op te nemen en/of te bewaren krachtens een bevel van een bevoegde gerechtelijke of administratieve overheid.

- 4.2. Onverminderd de overige bepalingen van deze Overeenkomst, dient de Klant zich te weerhouden van volgende handelingen, zonder dat deze opsomming geacht wordt limitatief te zijn:
- een gebruik op een zodanige wijze dat de identificatie of de lokalisatie van de oproeper naar aanleiding van een noodoproep niet meer mogelijk is of waardoor het Telenet-netwerk overbelast wordt;
  - elke poging tot kopiëren van de technische identificatiegegevens van de simkaart en elk frauduleus of onrechtmatig gebruik van de simkaart, het decompileren van de simkaart of onderwerping ervan aan analyse, retrotechniek of het creëren van een afgeleide software.
- 5. Aanvullende bepalingen inzake vergoedingen, kosten en Aanrekeningsmodaliteiten**
- 5.1. De duur van nationale en internationale gesprekken wordt gemeten in seconden, met afwijkingen voor bepaalde tariefformules.
- 5.2. Naast de gesprekskosten of kosten voor het doorsturen van data, kan een connectiekost worden aangerekend wanneer de Klant telefoneert naar een aansluiting op een ander netwerk.
- 5.3. U kunt bij verblijf in het buitenland gebruik maken van een alternatieve roamingaanbieder.  
Meer info op [www.telenet.be/roamingmogelijkheden](http://www.telenet.be/roamingmogelijkheden)

*Laatste update: oktober 2018*