

# Algemene voorwaarden en privacybeleid Telenet



<b>Telenet algemene voorwaarden</b>	<b>2</b>
<b>Bijzondere voorwaarden Telenet Internet</b>	<b>7</b>
<b>Bijzondere voorwaarden Telenet Televisie (Analoge en Digitale Televisie)</b>	<b>9</b>
<b>Bijzondere voorwaarden huur (HD) Digibox/Digicorder</b>	<b>10</b>
<b>Bijzondere voorwaarden Vaste Telefoon van Telenet</b>	<b>10</b>
<b>Bijzondere voorwaarden Telenet mobiele diensten</b>	<b>11</b>
<b>Privacybeleid Telenet</b>	<b>13</b>

## Telenet algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op de Telenet diensten. Per afzonderlijke dienst kunnen er ook bijzondere voorwaarden met dienst-specifieke bepalingen alsook contractvoorwaarden van toepassing zijn. Ingeval van tegenstrijdigheid, hebben de contractvoorwaarden 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. **Klant, U, Uw:** de fysieke persoon, de rechtspersoon of de feitelijke vereniging waarmee Telenet deze Overeenkomst afsluit, waaronder ook elke persoon die handelt of waarvan wij redelijkerwijze kunnen aannemen dat hij handelt met Uw machtiging of kennis.
- 1.3. **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 dienst(en). De Klant verklaart (i) voldoende te zijn geïnformeerd over de inhoud van deze algemene voorwaarden en de kenmerken van de Telenet 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 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 ondermeer één van de volgende situaties:
  - technische redenen;
  - incorrecte klantgegevens of misbruik ervan;
  - ernstige aanwijzingen van fraude, gebrek aan krediet of van niet betaling van onze diensten. Dit blijkt bijvoorbeeld uit een voorgaande historiek van wanbetaling;
  - gebruik van een Telenet 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, met uitzondering van de de Telenet- mobiele Overeenkomsten met toestel (bv. gsm, smartphone of tablet) en de Telenet-overeenkomsten voor betalende zenderpakketten. De verschillende duurtijden van deze afwijkende overeenkomsten worden vermeld in de prijslijst (zie [www.telenet.be](http://www.telenet.be)).
- 4.4. Op de vervaldatum van de minimumduur van de Overeenkomst, wordt de Overeenkomst stilzittend verlengd voor onbepaalde duur. De opzeggingsmodaliteiten worden in artikel 11 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 best 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 best 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 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- installateur, zonder U tijdig vooraf te verwittigen, de herstellingsafpraak niet nakomt, kunt U een forfaitaire kostenvergoeding bekomen (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.
- 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 ene of ander 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-apparatuur is ten strengste verboden. De licentie om de Telenet- software te gebruiken is persoonlijk en niet overdraagbaar. De gebruikerslicentie van de Telenet-software verkrijgt onmiddellijk bij beëindiging van deze Overeenkomst. 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.
- 6.5. Behoudens voorafgaande, schriftelijke en onduidelzinnige 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.
- 6.6. 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 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 consumtieprijzen. 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. Ingeval 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: nieuwe prijs = oude prijs x (laastst bekend gemaakte indexcijfer/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 systeem- technische redenen (bv. IT- problemen).

8.2. Deze Aanrekeningen worden toegezonden of zijn beschikbaar op het door U opgegeven e-mailadres of Aanrekeningsadres 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 derden verbruik 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 vervaltijd, stuurt Telenet U of de door U aangeduide betalende derde een herinnering. In dat geval zullen 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 van 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 één 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 intresten, 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.

10.3. Bij hoogdringendheid of ingeval 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 intresten, 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 bestemmeling) 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 intresten, 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. U kunt de Overeenkomst opzeggen tijdens de minimumduur van de Overeenkomst mits betaling van een opzegvergoeding gelijk aan de abonnementsgelden voor de nog resterende maanden tot het einde van de minimumduur, tenzij anders wordt overeengekomen op de Overeenkomst en behoudens toepassing van artikel 11.2.

11.2. U kunt de Overeenkomst tijdens de minimumduur van de Overeenkomst te allen tijde onmiddellijk en kosteloos opzeggen bij voortdurende storingen of onderbrekingen (zie artikel 5.2. ) en bij wijzigingen zoals voorzien in artikel 17.1. en indien U verhuist naar niet aansluitbaar Telenet-gebied op voorwaarde dat U Telenet hiervan minstens één maand voor de verhuisdatum van 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 U 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. Privacy**

12.1. De door de Klant en zijn gezinsleden meegedeelde persoonsgegevens, gegevens over het gebruik van de diensten (o.a. gegevens betreffende het gebruik van de dienst Film à la carte, zoals filmkeuze, tijdstip, duurtijd, enz.), facturatie- en betalingsgegevens en technische gegevens worden verwerkt door Telenet met het oog op

- de tenuitvoerlegging van de Overeenkomst;
- klantenbeheer;
- marktonderzoek- en gebruiksprofilering;
- promotie en prospectiedoelinden zoals direct marketing (meer bepaald om de Klant geregeld op de hoogte te kunnen houden van nieuwe voordelen, producten of diensten en lopende promoties van Telenet en de met Telenet verbonden ondernemingen);
- de verbetering van de dienstverlening; en
- het geven van aanbevelingen of voorkeuren.

12.2. Indien de Klant zich wenst te verzetten tegen de verwerking betreffende zijn gebruik en het gebruik door zijn gezinsleden van de dienstenkan, kan hij dit melden aan de Telenet Klantendienst, Lierssesteenweg 4, 2800 Mechelen.

12.3. De hierboven vermelde gegevens van de Klant en van zijn gezinsleden kunnen worden meegedeeld aan met Telenet verbonden ondernemingen en derden, die werken en/of verkopen in naam en voor rekening van Telenet, voor dezelfde doeleinden. Indien de Klant geen reclame van Telenet of de met Telenet verbonden ondernemingen wenst te ontvangen, dient hij dit te melden aan de Telenet Klantendienst, Lierssesteenweg 4, 2800 Mechelen.

12.4. Telenet geeft in de regel geen persoonsgegevens door aan derden, behalve om te voldoen aan wettelijke verplichtingen, in geval van uitdrukkelijk verzoek van de gerechtelijke autoriteiten of politiediensten en in de gevallen en onder de voorwaarden zoals hierna bepaald:

(1) Indien Telenet toch bepaalde persoonsgegevens aan derden zou geven, gebeurt dit met een expliciete communicatie, waarin toelichting wordt gegeven over de derde, de doeleinde van de doorgifte en verwerking en met een mogelijkheid tot verzet van de Klant.

(II) De Klant erkent en aanvaardt dat zijn gebruik van (digitale) interactieve diensten kan inhouden dat bepaalde persoonsgegevens met toestemming van de Klant worden meegedeeld aan derden zoals bijvoorbeeld de omroepen of adverteerders uit binnen- of buitenland die de interactieve diensten aanbieden. Vooraleer deze persoonsgegevens worden doorgegeven aan deze derden zal steeds een boodschap verschijnen en zal aan de Klant toestemming gevraagd worden voor het doorzenden van zijn persoonsgegevens.

(III) De Digibox/Digicorder is uitgerust met software die toelaat uitgevoerde handelingen met de Digibox te registreren. Deze gegevens worden geregistreerd met het oog op het ontdekken van technische of andere problemen, het verbeteren van de dienstverlening (zoals software-updates, het beter laten functioneren of optimaliseren van de diensten) en het verhogen van de efficiëntie van de diensten. Deze gegevens worden niet doorgegeven aan derden. Wel kunnen statistische gegevens in geaggregeerde vorm worden aangewend door Telenet en derden.

12.5. De Klant en, ingeval van de dienst televisie, ook de gezinsleden, hebben het recht mededeling te bekomen van hun persoonsgegevens die door Telenet worden verwerkt. Indien deze onjuist, onvolledig of niet relevant meer zijn, kunnen zij de verbetering of de verwijdering ervan vragen. Indien zij van dit recht gebruik wensen te maken, kunnen zij een schriftelijke aanvraag daartoe indienen, gedateerd, ondertekend en vergezeld van een kopie van hun identiteitskaart aan Telenet Klantendienst, Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen.

### 13. Aansprakelijkheid van Telenet

13.1. Telenet kan slechts aansprakelijk worden gesteld voor zover U bewijst dat Telenet een zware contractuele fout heeft begaan, ingeval van opzet of indien Telenet een verbintenis niet heeft uitgevoerd die één 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 gebruikers 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 terug vinden 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 tengevolge 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: Bischoffsheimlaan 29-35, 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 en nadat de Klant en de overnemer het door Telenet opgestelde overnameformulier hebben ingevuld en ondertekend.

### 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, (ii) beslissingen van bevoegde regelgevende overheden, (iii) noodzakelijke technische en/of technologische ontwikkelingen, en (iv) het intrekken door zenders van de toestemming met de verdeling van hun programma's. In dat geval is er geen sprake van een eenzijdige wijziging door Telenet. In het geval van noodzakelijke technische en/of technologische ontwikkelingen, wordt er een kosteloos opzeggingsrecht gegeven voor de relevante Telenet-diensten.

#### 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. Ingeval 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 één 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 Telenet e-mailadres, 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 verzonden worden 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. Afhangelijk 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 toegestaan 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 zulke domeinnaam op eigen risico en verantwoordelijkheid. U vrijwaart Telenet voor alle schade die Telenet zou kunnen ondervinden als gevolg van het onrechtmatig gebruik door Uzelf of een gebruiker van zulke (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 uitdrukkelijk voorafgaande en schriftelijk verzoek, gebruiken in het kader van de dienstverlening geleverd door een andere internetprovider, voor zover de licentie nog niet verstreken is. In zulk 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 informatica- criminaliteit 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 Telenethiervan 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 daarover 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 één of meer persoonlijke gebruikersnamen en wachtwoorden toegewezen. De Klant is verantwoordelijk voor de vertrouwelijkheid, veiligheid en het passend gebruik ervan. Hiertoe dient de Klant alle noodzakelijke maatregelen te treffen om de vertrouwelijkheid, veiligheid en het passend 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 van 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 is bekend geworden aan iemand die niet gemachtigd is dit te gebruiken of dat een gebruikersnaam of wachtwoord gebruikt wordt of zou kunnen gebruikt 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 wachtwoord 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 gebruik 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 noodzaak 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 onrechtmatig 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 tegengehouden worden, 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 levering 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 Verdelers 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 Telenet Digibox of Telenet Digidorder 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 zulk 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 zulke overdracht, de smartcard mee over te dragen. Tot op het moment van kennisgeving van de overdracht, is de Klant verantwoordelijk voor het gebruiken 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 gamesnet 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 mits een eigen pincode toegang verlenen tot de dienst digitale televisie. Het aan Telenet meegegeeld 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 van individuele zenders op basis van leeftijdscodes;
  - 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; en
  - 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, ...); en
  - (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 tengevolge 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, in geval Telenet en de betrokken omroep er niet in slagen om tot een akkoord te komen over de transport- en/of distributievoorwaarden,



indien uit de cijfers 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 tengevolge een wettelijke of gerechtelijke beslissing. 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. Waar mogelijk zal Telenet naar best 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 aanvaardt, voor de contractduur vermeld in deze bijzonder 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 installatie plaats.
- 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 vrij 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 installatie- plaats. 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 privé-gebruik. 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 als 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 opgezegd worden 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, terug bezorgen 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 terug-brengt, 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 omgekeerd. Dit kan worden beperkt ofwel naar aanleiding van Uw eigen verzoek daartoe, ofwel door Telenet om technische mogelijkheden, 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 opgeroepene 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 naar derden toe, 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 houder van een telefoonlijn heeft recht op een kosteloze vermelding van zijn gegevens 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 bekomen.
- 5.2. Overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, worden Uw identiteitgegevens en gegevens betreffende uw aansluiting, alsook elke wijziging hieraan, doorgestuurd naar de uitgevers van gidsen 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 terzake 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 opgenomen worden 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. 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 er in 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 opzegging van een abonnement, dient de Klant er rekening mee te houden dat het bestaande mobiele nummer slechts tot 1 maand (niet-Telenet-nummers) en tot 3 maanden (Telenet-nummers) kan worden behouden. Na die periodes wordt het mobiele nummer terug overgemaakt aan de operator die eigenaar is van het nummer (niet-Telenet-nummers) of kan het worden toegekend aan een andere klant (Telenet-nummers).

### 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 'Sim box', '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 herrouting. 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 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 om technische mogelijkheden, 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 uitgevoerd worden. 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 onderscheppen 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 meegeedeeld;
  - 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 één 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.

### 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 onderscheppen, 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 te 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 identificatie gegevens 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 Aanrekenings-modaliteiten

- 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)

## Privacybeleid Telenet

### Algemeen

We vinden de bescherming van de persoonlijke levenssfeer uiterst belangrijk. We willen onze klanten en de gebruikers van onze diensten en websites zoveel mogelijk informeren, respecteren en controle geven over wat er met hun gegevens gebeurt. U moet erop kunnen rekenen dat wij uw persoonlijke gegevens en die van uw gezin op een correcte manier gebruiken. We willen uw gegevens veilig, respectvol en als goede huisvader beheren en gebruiken om u - als onze klant en websitegebruiker - beter van dienst te kunnen zijn en een zo goed mogelijke ervaring te bieden. Wij vertrekken dan ook vanuit het principe dat iedereen controle moet hebben over zijn persoonlijke gegevens en iedereen het recht heeft om een deel hiervan niet met ons te delen. Hieronder vindt u informatie over welke gegevens wij verzamelen, waarom, hoelang en hoe u hierover controle hebt.

Wij adviseren u om ons privacybeleid goed door te nemen, samen met onze algemene voorwaarden en eventuele andere voorwaarden die van toepassing kunnen zijn op onze producten en diensten. Dit privacybeleid is van toepassing op al onze klanten, gezinsleden die gebruikmaken van onze diensten en op alle bezoekers van onze websites.

### 1) Welke gegevens verwerken we?

Onder 'persoonlijke gegevens' verstaan wij gegevens die op u als identificeerbaar persoon betrekking hebben en die: u ons zelf geeft, die wij verkrijgen door uw gebruik van onze producten en diensten, of die we via derden hebben ontvangen. Alle gegevens die we verzamelen kunnen met elkaar gecombineerd worden om onze aanbiedingen en diensten beter af te stemmen op uw persoonlijke behoeften.

Wij onderscheiden verschillende types persoonlijke gegevens. Ze laten ons toe onze producten en diensten aan te bieden en te verbeteren waar mogelijk:

- Administratieve gegevens: hiermee kunnen wij u identificeren of contact met u opnemen. Bijvoorbeeld: uw naam, uw adres, uw telefoonnummer, uw taalvoorkeur, kopie identiteitskaart...
- Technische gegevens: deze hebben wij nodig voor een goede werking van onze producten en diensten of om de verbinding met elektronische communicatienetwerken van andere operatoren te kunnen realiseren. Bijvoorbeeld: het model en servicenummer van uw Digibox of de softwareversie die u gebruikt, of uw IP-adres.
- Gebruikersgegevens. Bijvoorbeeld: het geslacht, het e-mailadres, de leeftijd, de voorkeuren die u ons zelf geeft via acties, mobiele applicaties, wedstrijden...
- Gegevens over uw gebruik: de gegevens die wij ontvangen wanneer u onze producten en diensten gebruikt. Bijvoorbeeld: hoeveel u telefoneert of welke films u bekijkt en bestelt uit onze TV-theek. Wij gebruiken deze gegevens onder meer om u als klant correct te kunnen factureren en u een betere en gepersonaliseerde ervaring te bieden.
- Overige persoonlijke informatie: informatie die wij vrijblijvend kunnen krijgen van derden, zoals bijvoorbeeld uw gezinssamenstelling of uw kredietwaardigheid.

### 2) Waarvoor gebruiken we deze gegevens?

Met uw toestemming voor zover vereist, verzamelen wij uw persoonlijke gegevens voor de volgende doelen:

- **Wij willen u de beste service aanbieden.**  
Wij gebruiken uw gegevens voor het opzetten, onderhouden en ondersteunen van uw producten en diensten en voor onze administratie.
- **Wij willen onze producten en diensten blijven verbeteren.**  
Wij kunnen uw gegevens van uw gebruik verwerken om ons aanbod te evalueren en te verbeteren. Bijvoorbeeld: kijken welk type hardware u hebt voor een optimaal gebruik van onze apps of de kwaliteit van uw internetverbinding controleren. Zo kunnen wij onze producten en diensten nog beter op u afstemmen.
- **Wij willen u informeren over onze nieuwe producten en diensten.**  
Wij kunnen uw gegevens gebruiken om u onze nieuwe producten, diensten of speciale acties aan te bieden waarvan wij denken dat die voor u interessant zijn. Bijvoorbeeld: het zou voor u beter zijn om over te stappen naar een nieuw tariefplan of we adviseren u een nieuwe gebruikstoepassing. U kunt zich voor dit soort berichten afmelden. Hoe u dat doet, leest u in punt 4 en 5 van deze policy.
- **Wij willen onze prestaties opvolgen.**  
Wij kunnen uw gegevens gebruiken om onze producten en diensten te evalueren. Dat omvat onder meer: het vragen van feedback over onze diensten, gegevens die we bekomen tijdens ons onderhoud of onze tussenkomst, onze antwoorden op vragen van klanten, het opsporen van fraude en kwaliteitsborging door bijvoorbeeld het opnemen van de gesprekken van onze callcenters (dit wordt vermeld aan het begin van het gesprek).
- **Wij willen voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.**  
In heel wat gevallen zijn wij wettelijk verplicht om bepaalde persoonlijke gegevens over u te bewaren en/of mee te delen aan overheidsinstanties. Naast algemene fiscale en boekhoudkundige verplichtingen, moeten wij ook uw telefonie- en internetgegevens tot 12 maanden bewaren. In het kader van een politieel of gerechtelijk onderzoek kunnen wij worden verplicht om bepaalde gegevens op een vertrouwelijke manier aan de nodige overheden mee te delen. Wij werken ook mee aan het tegengaan van kwaadwillige oproepen op vraag van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.
- **Wij willen studies en statistieken bijhouden.**  
Wij kunnen uw anonieme, geaggregeerde gegevens gebruiken om bijvoorbeeld intern en extern te rapporteren hoeveel er naar bepaalde programma's of zenders wordt gekeken. De gegevens die hierbij gebruikt worden zijn niet terug te brengen naar een bepaald individu.

- **Wij willen het gebruikscomfort van onze digitale televisieklienten verhogen.**

Om onze producten en diensten verder te verbeteren, kunnen wij gebruikmaken van uw kijkvoorkeuren. Zo kunnen wij u via beveiligde en geautomatiseerde computermodellen programma's aanbevelen of u speciale aanbiedingen voorstellen. Bijvoorbeeld: u bestelt veelvuldig series waarvan u er nog meer kunt terugvinden in ons aanbod van Rex of Rio. Analooq kunnen wij u op basis van uw kijkinteresses via geautomatiseerde aanbevelingen nieuwe dingen laten ontdekken uit ons tv-aanbod. U kunt zich voor deze gepersonaliseerde aanbevelingen afmelden of aanmelden. Hoe u dat doet, leest u in punt 4 en 5 van deze policy. Uiteraard doen wij geen gepersonaliseerde aanbevelingen met betrekking tot erotische programmatie.

### 3) Hoe beveiligen wij uw gegevens?

We werken hard om uw persoonlijke gegevens en privacy te beschermen, zowel in onze kantoren, in onze winkels, op ons netwerk als bij u thuis. Alles gebeurt volgens de Belgische en Europese regels over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Al onze medewerkers worden opgeleid om correct om te gaan met vertrouwelijke gegevens. Ook wordt bij elk nieuw product een inschatting gemaakt op het vlak van veiligheid en privacy. Onze security policies, vereisten, en beheersstandaarden zijn trouwens volledig geënt op de internationale ISO27002 standaard. Voor de beveiliging van uw gegevens hebben wij specifieke personen in dienst die op de naleving van de wetgeving en onze ethische aspiraties toezien. Wij hebben ook gespecialiseerde personen in dienst die instaan voor de veiligheid van ons netwerk, onze infrastructuur en onze informatiesystemen. Bovendien gebruiken wij allerlei technische maatregelen om uw persoonlijke gegevens te beschermen, zoals bijvoorbeeld: beveiliging met een wachtwoord, hardisk encryptiesoftware, firewalls, antivirus, intrusie- en anomaliedetectie en toegangscontroles voor onze werknemers. Moest er zich een gegevenslek voordoen met ongunstige gevolgen voor uw persoonlijke gegevens, dan wordt u als klant persoonlijk verwittigd in de door de wet voorziene omstandigheden.

Bij onze producten bij u thuis wordt software voortdurend up-to-date gehouden. Daarnaast kunt u zelf enkele veiligheidsinstellingen beheren, zoals bijvoorbeeld: een wachtwoord op uw televisie, een filter op uw mailbox en een firewall via het Telenet Security Pack.

Het aantal medewerkers van ons bedrijf dat toegang heeft tot uw persoonlijke informatie is beperkt. Aan deze werknemers wordt toegang tot uw persoonlijke informatie verleend voor zover ze die informatie nodig hebben om hun taken naar behoren uit te voeren (need to know).

Het bestaan en de inhoud van de persoonlijke communicatie die via ons netwerk verloopt (bijvoorbeeld: vaste en mobiele telefoongesprekken, e-mails en sms-berichten) is beschermd door de bepalingen over het telecommunicatiegeheim. Dat houdt in dat Telenet en haar medewerkers buiten de door de wet opgesomde uitzonderingen geen kennis mogen nemen van het bestaan of de inhoud van dergelijke communicatie.

### 4) Hoe bepaalt u als klant welke persoonlijke gegevens we mogen gebruiken en hoe?

U kunt via een aantal instellingen zelf bepalen hoe u vindt dat we uw persoonlijke gegevens mogen gebruiken. De persoonlijke gegevens die wij verzamelen (zie hierboven) zijn hierbij te verdelen in twee groepen:

- **Uw administratieve-, technische- en gebruikersgegevens en overige persoonlijke informatie**

Wij gebruiken deze om u onze producten en diensten te kunnen leveren, ze correct te laten werken en u goed te kunnen informeren. Zo kunnen we u bijvoorbeeld een interessanter tariefplan voorstellen of u op de hoogte brengen van een speciale promotie op uw maat. U kunt er voor kiezen geen dergelijke commerciële communicatie van ons te ontvangen door onze klantendienst te contacteren.

- **Gegevens over uw kijkgedrag**

Om uw gebruikscomfort van digitaal televisiekijken te verhogen en onze producten en diensten verder te verbeteren, kunnen wij gebruikmaken van uw kijkgedrag en kijkvoorkeuren om u programma's aan te bevelen of om u speciale aanbiedingen voor te stellen. Dat gebeurt steeds via geautomatiseerde computermodellen. Klanten kunnen er voor kiezen dergelijke gegevens niet door ons te laten verwerken. Wij respecteren deze keuze. U kunt dit zelf via Mijn Telenet instellen of naar onze klantendienst bellen. Alle gebruiksgegevens over uw kijkgedrag worden na 12 maanden automatisch en definitief gewist. Wij houden bij het maken van gepersonaliseerde aanbevelingen geen rekening met erotische programmatie.

### 5) Hoe mogen we u contacteren?

Wij verwerken uw persoonlijke gegevens als klant om u te informeren over onze producten en diensten, voor onze facturatie en administratie en voor het eventueel organiseren van prijsvragen, wedstrijden en speciale acties. U kunt kiezen op welke manier u dit soort commerciële informatie wel of niet wenst te ontvangen (e-mail, sms, telefoon of post).

- Uitschrijven kan via een telefoontje naar onze klantendienst. Hebt u zich opgegeven via de bel-me-niet lijsten (www.bel-me-niet-meer.be)? Dan houden we daar rekening mee en hoeft u daarvoor niet meer naar de klantendienst te bellen.
- Uitzonderlijk kunnen wij u ook commerciële informatie via sms sturen. Omdat dit een storend medium kan zijn voor sommige klanten, beperken wij sowieso het aantal berichten tot een minimum. Opnieuw kunt u zich hiervoor uitschrijven via onze klantendienst of door te reageren met "STOP" op het nummer dat u de sms stuurde.
- In commerciële e-mails die wij u sturen, hebt u ook telkens de mogelijkheid om u uit te schrijven. Om e-mailcampagnes efficiënter te maken, gebruiken we software om te meten of onze e-mails werden geopend en op welke links werd geklikt.

Websitegebruikers die geen Telenet-klant zijn, zullen wij voor commerciële aanbiedingen enkel via e-mail contacteren nadat wij hiervoor hun onduidelijkzinnige toestemming hebben gekregen.

### 6) Verkopende we uw gegevens aan derde partijen of geven we uw gegevens door?

We verkopen geen persoonlijke gegevens van klanten aan derde partijen noch geven wij die door, tenzij u ons daar specifiek toelating voor geeft. Wel kunnen wij beroep doen op onderaannemers en bepaalde aspecten van onze dienstverlening aan hen uitbesteden (bijvoorbeeld: elektronische facturatie via Doccle). Wij zien erop toe dat die onderaannemers, net zoals wij, uw gegevens veilig, respectvol en als goede huisvader beheren.

Indien u ermee hebt ingestemd om uw telefoon- en/of gsm-nummer te vermelden in de telefoongids en/of in het bestand van de inlichtingendienst, dan geven we deze gegevens door aan de desbetreffende diensten.

In sommige gevallen gebruiken wij anonieme, geaggregeerde gegevens voor commerciële doeleinden of voor externe rapportering. Deze gegevens zijn nooit terug te brengen naar een bepaald individu.

Om automatisch energiemeterstanden te kunnen doorgeven, het elektriciteitsnet betrouwbaar aan te sturen en u toe te laten verstandig met energie om te gaan, kunnen – voor zover u daarmee instemt – de gegevens van uw Telenet-installatie (welke modem u gebruikt en op welk adres) gedeeld worden met Eandis in het kader van hun 'slimme meters'. Meer informatie hierover vindt u op Mijn Telenet of op [www.eandis.be](http://www.eandis.be).

### 7) Hoe lang bewaren we uw persoonlijke gegevens?

Wij bewaren persoonlijke gegevens enkel zolang wij u er effectief volgens dit privacybeleid mee van dienst kunnen zijn. Sommige gegevens bewaren wij echter voor een specifieke termijn omdat ons dit wettelijk wordt verplicht. Uw kijkgegevens worden automatisch en definitief na 12 maanden gewist.

### 8) Hoe zit het met websites en cookies?

U kunt onze websites bezoeken zonder uw persoonlijke gegevens mee te delen. Sommige onderdelen of functies zijn echter voorbehouden aan Telenet-klanten of bezoekers met een account. Met uw toestemming (voor zover nodig) kunnen wij u als bezoeker van onze websites informeren over een gepersonaliseerd aanbod van producten en diensten. Als u Telenet-klant bent, kunnen wij uw IP-adres identificeren en koppelen aan uw klantgegevens. Zo kunnen wij u een meer gepersonaliseerd aanbod van producten en diensten aanbieden, tenzij u zich hiervoor afmeldt.

- **Wat zijn cookies?**

Cookies zijn stukjes informatie die door de website naar uw browser worden gestuurd zodat u als bezoeker wordt geïdentificeerd bij een volgend bezoek. Ze helpen om de website beter af te stemmen op uw wensen, voorkeuren en gebruiksgemak. Cookies kunnen ook gebruikt worden om de inhoud of publiciteit van een website persoonlijker te maken.

- **Welke soorten cookies gebruiken we?**

- o Onmisbare cookies: zijn nodig om gebruik te maken van de website en zorgen voor een veilige identiteitscontrole. Bijvoorbeeld: navigatie op de website, inhoud van winkelkarretje, toegang tot persoonlijke gegevens...
- o Functionele cookies: maken het functioneren van de website makkelijker en zorgen voor een gepersonaliseerde surfervaring. Bijvoorbeeld: taalkeuze, presentatievoorkeuren...
- o Performante cookies: verzamelen gegevens van bezoekers om de website te verbeteren. Bijvoorbeeld: bezoekers tellen, populaire webpagina's oplijsten...
- o Advertentiecookies: passen de advertenties aan op basis van uw surfgedrag, uw demografische en uw gebruikersgegevens. Zo kunnen we onze advertenties efficiënter maken en beter afstemmen op uw interesses.

- **Beheer van cookies**

Indien u dit verkiest, kunt u onze cookies afwijzen bij uw eerste bezoek of ze weigeren via uw browserinstellingen. Ga naar 'tools', 'internet options', 'general', 'browsing history', 'delete', 'delete cookies'. De al geïnstalleerde cookies op uw computer of mobiel apparaat kunt u verwijderen via uw configuratiescherm. Ga naar 'internetoptions', 'general', 'browsing history', 'delete', 'delete cookies'.

### 9) Blijf op de hoogte van aanpassingen

De persoonlijke gegevens die we via deze diverse kanalen verzamelen worden opgenomen in de bestanden van Telenet bvba, Liersteenweg 4, 2800 Mechelen. Wij hebben van deze verwerkingen aangifte gedaan bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

U hebt het recht om onvolledige, foutieve, ongepaste of verouderde persoonlijke gegevens te laten verwijderen of veranderen. Als u van mening bent dat informatie die wij over u hebben onvolledig, onjuist, ongepast of verouderd is, laat ons dat dan weten. Wij zullen deze informatie vervolgens binnen de wettelijk vastgestelde termijnen zo nodig aanpassen of verwijderen.

U hebt het recht te weten welke persoonlijke gegevens wij over u hebben opgeslagen. Wij kunnen u een vergoeding aanrekenen voor de administratiekosten die horen bij het u verstrekken van dergelijke informatie. Onze algemene voorwaarden en de voorwaarden van specifieke diensten hebben, in geval van tegenstrijdigheid, voorrang op dit privacybeleid.

Laatste update: april 2016



