

## **Algemene voorwaarden Telenet Business (voor producten en diensten bestemd voor zelfstandigen en kleine bedrijven)**

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op de Telenet diensten en op de door Telenet verkochte of ter beschikking gestelde apparatuur/producten die zijn bestemd voor zelfstandigen en kleine bedrijven. De lijst van de producten en diensten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn wordt vermeld op [www.telenet.be](http://www.telenet.be).

Een recent exemplaar van de algemene voorwaarden kan steeds worden geraadpleegd op [www.telenet.be](http://www.telenet.be), in een Telenet winkelpunt of op eenvoudig verzoek bij de Telenet klantendienst.

### **1. Definities**

- 1.1. Factuur: de beschrijvende staat van de kosten en vergoedingen in verband met de aan de Klant verstrekte of te verstrekken dienst(en) en - eventueel - de door Telenet verkochte of verhuurde apparatuur in het kader van de Overeenkomst en die in overeenstemming met de Belgische btw - wetgeving een bevestiging omvat van het bestaan van een schuldvordering in geld ten opzichte van de Klant. De Klant dient zijn btw-nummer mee te delen.
- 1.2. Klant, U, Uw: de natuurlijke persoon, de rechtspersoon of de vereniging die beschikt over een ondernemingsnummer en waarmee Telenet deze Overeenkomst afsluit.
- 1.3. Eindgebruiker(s): de natuurlijke persoon die, via zijn relatie met de Klant, gebruik maakt van de onderhavige Telenet diensten en/of de door Telenet verkochte of ter beschikking gestelde apparatuur/producten. Daarbij inbegrepen maar niet gelimiteerd tot de consumenten, klanten, leveranciers en het personeel (al dan niet in dienstverband) van de Klant. De gezinsleden van de Klant mogen geen Eindgebruikers zijn.
- 1.4. Telenet en Telenet verbonden onderneming: Telenet BV, met maatschappelijke zetel te 2800 Mechelen, Liersesteenweg 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. De Overeenkomst**

- 2.1. De overeenkomst tussen Telenet en de Klant wordt uitsluitend beheerst door deze algemene voorwaarden, evenals de eventuele bijzondere voorwaarden met product- of dienstspecifieke bepalingen en eventuele contractvoorwaarden (hierna de "Overeenkomst"). De product- of dienstbeschrijving evenals de voorwaarden van het aanbod voor de aangeboden dienst of het aangeboden product, zoals deze gelden op de dag van bestelling, maken integrerend deel uit van de toepasselijke contractvoorwaarden. Ingeval van tegenstrijdigheid, hebben de contractvoorwaarden voorrang op de bijzondere voorwaarden en hebben de bijzondere voorwaarden voorrang op de algemene voorwaarden.
- 2.2. Door de dienst en/of de apparatuur te bestellen en/of te gebruiken verklaart de Klant uitdrukkelijk de documenten opgesomd in artikel 2.1 te hebben ontvangen of in kennis te zijn gesteld van het bestaan van de voornoemde documenten, er kennis van te hebben genomen en ze te aanvaarden.

Daardoor ziet de Klant uitdrukkelijk af van de toepassing van zijn eigen algemene en/of specifieke voorwaarden, niettegenstaande enige andersluidende daarin opgenomen bewoordingen.

- 2.3. Alle vroegere mondelinge of schriftelijke afspraken, mededelingen met betrekking tot de Overeenkomst en/of de dienst(en) en/of de apparatuur, 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 één van de volgende situaties:

- de Klant voldoet niet (meer) aan de voorwaarden van artikel 1.2 of artikel 3.2;
- om technische redenen;
- bij incorrecte klantgegevens of misbruik ervan;
- bij ernstige aanwijzingen van fraude, gebrek aan krediet of van niet betaling van onze diensten, of ernstige twijfel aan solvabiliteit van de Klant. Dit blijkt bijvoorbeeld uit een voorgaande historiek van wanbetaling; Telenet mag aan elke Klant de voorlegging vragen van bijkomende stukken die de kredietwaardigheid van de Klant staven;
- bij gebruik van een Telenet dienst strijdig met de Overeenkomst, met de wettelijke of reglementaire bepalingen, met het principe van een voorzichtig en redelijk persoon, met de openbare orde of de goede zeden, of waarbij de goede werking of de integriteit van het Telenet netwerk wordt beschadigd;
- Wanneer U zich niet aan verplichtingen uit andere Overeenkomsten met Telenet of van een met Telenet verbonden onderneming houdt.

- 3.2. De Klant bezorgt Telenet alle informatie die Telenet nodig acht voor het sluiten van de Overeenkomst, m.i.b.v. alle documentatie die Telenet nodig acht ter verificatie van de identiteit van (de vertegenwoordiger van) de Klant en/of de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de vertegenwoordiger van de Klant. De Klant verbindt zich ertoe Telenet onmiddellijk op de hoogte te brengen van elke wijziging van zijn contact-, maatschappelijke- en persoonsgegevens.

### **4. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst**

- 4.1. De Overeenkomst treedt respectievelijk in werking op de dag van installatie of activering van de dienst of op de dag van levering van de apparatuur.
- 4.2. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de Overeenkomst of in artikel 4.3.1. en 4.3.2., is de Overeenkomst van onbepaalde duur.

- 4.3.1. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn de Overeenkomsten voor de mobiele diensten en de Overeenkomsten voor opties aangegaan met een bepaalde duur van één (1) maand.
- 4.3.2. De Overeenkomsten waaraan de verkrijging is gebonden van een product (kosteloos of tegen een lagere prijs) en de Overeenkomsten voor betalende zenderpakketten zijn eveneens Overeenkomsten van bepaalde duur. De respectieve looptijd van de Overeenkomst wordt vermeld in het aanbod, de bijzondere of contractvoorwaarden of op [www.telenet.be](http://www.telenet.be).
- 4.4. Op de vervaldatum van de minimumduur van de Overeenkomst van bepaalde duur, wordt de Overeenkomst stilzwijgend 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 de toegang tot, de veiligheid, de betrouwbaarheid en de goede werking van de diensten zo ongestoord mogelijk te laten verlopen en de hiertoe redelijkerwijs aangewezen middelen aan te wenden, 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. Alle verbintenissen van Telenet dienen beschouwd te worden als inspanningsverbintenissen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 5.2. Onverminderd het voorgaande en met uitsluiting van het onder artikel 5.4. beschreven geval, heeft de Klant het recht om bij voortdurende storingen of onderbrekingen de Overeenkomst kosteloos te beëindigen of creditering te vragen van het abonnementsgeld voor de duur van de hierboven vermelde storing of onderbreking, tenzij deze storing of onderbreking aan de Klant of aan een derde te wijten is.
- 5.3. Telenet levert haar diensten tot aan het netwerkaansluitpunt (punt waarop de Klant 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 de Klant verschuldigd is. Telenet verbindt zich er naar best vermogen toe om de Klant hiervan tijdig in te lichten.
- 5.5. Telenet draagt de kosten voor het onderhoud en de ontwikkeling van het Telenet-netwerk en de door haar verhuurde apparatuur en voor herstellingen van de door Telenet aan de Klant verkochte apparatuur die bij Telenet onder garantie is, tenzij in geval van bedrog of fout of nalatigheid door de Klant.
- 5.6. Herstellingen buiten garantie aan apparatuur van de Klant (tenzij anders wordt overeengekomen) en herstellingswerken ten gevolge van Uw incorrect gebruik van de diensten of apparatuur worden op de kosten van de Klant 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)).

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

6.1. De Klant verbindt zich ertoe de diensten en apparatuur enkel te gebruiken voor wettige doeleinden, in overeenstemming met de Overeenkomst en de gebruiksrichtlijnen.

6.2. De Klant mag de producten en diensten uitsluitend gebruiken voor zijn eigen bedrijfsvoering. De producten en diensten zijn enkel bestemd om te worden gebruikt door de Klant en de Eindgebruikers, en de Klant mag (de inhoud van) de diensten niet, kosteloos noch ten bezwarende titel, verspreiden, commercialiseren, (door)verkopen aan, (door)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 en in de mate uitdrukkelijk anders bepaald in de Overeenkomst of indien Telenet hiervoor voorafgaande, uitdrukkelijke, onbetwistbare en schriftelijke goedkeuring verleent.

6.3. Elk frauduleus en/of onrechtmatig gebruik van de apparatuur is ten strengste verboden. De licentie om de software van Telenet of van een leverancier van Telenet te gebruiken is persoonlijk en niet overdraagbaar. De gebruikerslicentie van de software verstrijkt onmiddellijk bij beëindiging van deze Overeenkomst.

6.4. De Klant dient als een voorzichtig en redelijk persoon de door Telenet aan U verhuurde 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 de door Telenet verhuurde apparatuur. De verhuurde apparatuur mag door de Klant niet worden (door)verkocht, (door)verhuurd of overgedragen.

6.5. Behoudens voorafgaande, schriftelijke en ondubbelzinnige afwijking door Telenet, mag de door Telenet verhuurde apparatuur evenals het Telenet-netwerk enkel onderhouden en hersteld worden door een door Telenet aangesteld persoon. De verhuurde apparatuur moet te allen tijde gemakkelijk toegankelijk blijven voor Telenet, zodat toezicht steeds mogelijk is. Telenet kan te allen tijde de verhuurde 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 herstellingsafspraken 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)).

6.7. Indien in de Overeenkomst wordt verwezen naar een "normaal gebruik" in het kader van een onbeperkt aanbod, betekent dit begrip (tenzij anders gedefinieerd, bijvoorbeeld in bijzondere voorwaarden of tariefplannen) het volgende : normaal professioneel gebruik in het kader van een onbeperkt aanbod laat een zeer intensief gebruik van de betreffende diensten toe. Slechts in geval van fraude (zoals o.a. : oneigenlijk commercieel gebruik, in het bijzonder voor callcenter of simbox doeleinden, en/of het ter beschikking stellen aan derden, vb. door middel van hotspotting), oneerlijk gebruik of, meer algemeen, een gebruik dat niet in overeenstemming is met het gebruik

dat mag worden verwacht van een Klant die een dergelijk welbepaald abonnement heeft afgesloten (bijvoorbeeld het gebruik van de mobiele telefoon als babyfoon, gebruik van mobiele lijn voor een verbinding zonder menselijke interventie of tussen een industriële modem en een server (M2M-communicatie) of – in het kader van een onbeperkt aanbod mobiele data – het gebruik van de simkaart in, bijvoorbeeld, bewakingscamera's of 'gateway' apparaten, een maandelijks verbruik dat regelmatig 10 (of meer) keer hoger ligt dan het gemiddelde verbruik van alle klanten die gebruik maken van een aanbod met onbeperkte mobiele data, of een verbruik van mobiele data dat een abnormale belasting vormt voor het netwerk en/of de ervaring van andere klanten negatief kan beïnvloeden)), is er sprake van een niet normaal gebruik. In elk van deze gevallen behoudt Telenet zich het recht voor om de levering van de dienst te beperken, de Overeenkomst op te schorten en/of op te zeggen, en/of andere nuttig of nodig geachte maatregelen te treffen.

## **7. Vergoedingen en kosten**

7.1. De kosten en vergoedingen die U verschuldigd bent voor de diensten en/of apparatuur, 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. Prijsaanpassing**

7.2.1. Telenet heeft het recht om haar prijzen en tarieven eenmaal per jaar voor 80 percent (van de eindprijs) aan te passen aan haar interne index die rechtstreeks gerelateerd is aan de parameters die de reële kosten vertegenwoordigen. De prijsindexering zal geschieden volgens de volgende formule:  $\text{nieuwe prijs} = \text{oude prijs} \times (0.8 \times \text{laatst bekend vastgesteld indexcijfer} / \text{indexcijfer ten tijde van vorige prijsbepaling} + 0,2)$ .

7.2.2. De tarieven voor diensten kunnen in de loop van de Overeenkomst op elk moment worden aangepast door Telenet op voorwaarde dat U hier minstens één (1) maand vooraf van wordt verwittigd. In geval van een tariefverhoging heeft U het recht om de Overeenkomst op te zeggen conform artikel 11.6.

### **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-adapter, draadloos basisstation, HDMI- kabel, DVI- kabel, wireless modem, stekkerdoos, Digibox, Digicorder, is niet inbegrepen in de installatievergoeding.

7.3.3. Na installatie door van de apparatuur Telenet dient U ter goedkeuring van de installatie een zogenaamd kwaliteitscertificaat te ondertekenen. 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 -apparatuur op U over. In het geval van levering of overhandiging van apparatuur 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 door Telenet, kan Telenet niet aansprakelijk worden gesteld voor de gebrekkige werking van de diensten of apparatuur als gevolg daarvan.
- 7.3.5. Indien U geen bestaande en functionerende kabel distributie 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 en U dient Uw eindapparatuur behoorlijk te beveiligen (tegen, onder meer, virussen of hacking). Telenet draagt in geen enkel geval verantwoordelijkheid met betrekking tot al de op Uw eindapparatuur geïnstalleerde software en/of met betrekking tot (het gebrek aan) beveiliging van Uw eindapparatuur.
- 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 schriftelijk anders overeengekomen.
- 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. Facturatie- en betalingsmodaliteiten**

- 8.1. U wordt maandelijks voor de diensten en – desgevallend – apparatuur 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 diensten) of om systeem- technische redenen (bv. IT-problemen).
- 8.2. De Facturen worden toegezonden of zijn beschikbaar op het door U opgegeven e-mail-, facturatie- of aanrekenings- of pc-bankingadres. Telenet behoudt zich het recht voor om Facturen 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 Facturen 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 Factuur 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 Facturen zijn betaalbaar uiterlijk op de vervaldatum, zoals vermeld op de Aanrekening. Enkel bij het ontbreken van een vervaldatum, is de Factuur betaalbaar onmiddellijk na ontvangst van de Factuur.

- 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 Factuur, zal dit worden verrekend op de oudste Factuur, tenzij anders wordt overeengekomen.
- 8.7. De Facturen 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 vervaltermijn, stuurt Telenet U of de door U aangeduide betalende derde een herinnering. In dat geval zullen U forfaitaire herinneringskosten worden aangerekend (tarieven: zie [www.telenet.be](http://www.telenet.be)).
- 8.8.2. Bovendien worden de Facturen, na afsluiting van de diensten en onverminderd de bepalingen van artikel 10, die niet tijdig worden betaald, verhoogd met de moratoire intresten (berekend conform de wet betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties, vanaf de vervaldag tot de volledige betaling), alsook met een forfaitair schadebeding van 15 % (ter vergoeding van de buitengerechtelijke kosten veroorzaakt door de niet-betaling) op de openstaande bedragen met een minimum van 40 EUR en onverminderd het recht van Telenet om een vergoeding te vorderen voor de gerechtelijke invorderingskosten veroorzaakt door de niet-betaling of voor andere schadeposten die niet louter veroorzaakt zijn door de niet-betaling ,mits bewijs van deze hogere werkelijk geleden schade.

## **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 een met Telenet verbonden onderneming 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), bij ernstige aanwijzingen van fraude of bij ernstige twijfel met betrekking tot de solvabiliteit van de Klant.
- 9.2. De waarborg kan integraal aangewend worden voor (gedeeltelijke) betaling van openstaande Facturen, nadat Telenet U hiervan op de hoogte heeft gebracht, met uitzondering van de eerste drie (3) Facturen 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 Facturen door U vereffend zijn.

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

- 10.1. Indien U Uw verplichtingen onder deze Overeenkomst of onder een andere overeenkomst met Telenet of met een met Telenet verbonden onderneming 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 overeenkomsten bent nagekomen. Zulke maatregelen doen geen afbreuk aan het recht van Telenet om de volledige betaling van alle openstaande bedragen, deblokkeringskost, 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. Telenet heeft het recht om de Overeenkomst met de Klant te allen tijde, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke machtiging, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder betaling van enige schadevergoeding, te ontbinden in de volgende gevallen: (i) 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, (ii) indien U meermaals Uw Facturen niet heeft betaald, (iii) indien U zich in staking van betaling bevindt of ingeval van Uw (aanvraag van) faillissement, (iv) indien U een schikking treft met Uw schuldeisers, (v) indien U onvermogen wordt verklaard, (vi) indien U in vereffening wordt gesteld of Uw activiteiten stopzet, (vii) indien een curator, voorlopig bewindvoerder, schuldbemiddelaar of gelijkaardige persoon wordt aangesteld., of (viii) indien beslag wordt gelegd op (een deel van) Uw vermogensbestanddelen In geval van dergelijke ontbinding behoudt Telenet het recht om volledige betaling van alle openstaande bedragen, deblokkeringskost, de wettelijke intresten, 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, en worden alle vorderingen van Telenet op U onmiddellijk opeisbaar. Telenet kan, op elk ogenblik en zelfs na faillissement of iedere andere vorm van samenloop van de Klant, de tegoeden en schulden compenseren tussen Telenet (en/of een met Telenet verbonden onderneming) en de Klant. Deze compensatie kan uitgevoerd worden ongeacht de vorm of het voorwerp van de schulden en van de vorderingen, en ongeacht het opeisbare of niet-opeisbare karakter van de wederzijdse schulden of vorderingen. De Klant heeft niet het recht om compensatie toe te passen.
- 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, deblokkeringskost, 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 onder een andere overeenkomst met Telenet of met een met Telenet verbonden onderneming 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. Hierover wordt U voorafgaand op de hoogte gebracht. De maatregel doet geen afbreuk aan het recht van Telenet om volledige betaling van alle openstaande bedragen, deblokkeringskost, 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. De Klant kan de Overeenkomst van onbepaalde of bepaalde duur schriftelijk op elk door hem gekozen moment en zelfs onmiddellijk beëindigen. Telenet zal zo spoedig als mogelijk de betrokken dienst(en) afsluiten en zal hieromtrent een schriftelijke bevestiging overmaken aan de Klant.

11.2. Bij beëindiging van de Overeenkomst van bepaalde duur is de Klant wel een schadevergoeding verschuldigd die gelijk is aan de nog resterende abonnementsgelden voor de resterende periode van de bepaalde duur van de Overeenkomst. Echter, bij overeenkomsten met een bepaalde duur die langer is dan zes maanden, zal de schadevergoeding nooit hoger zijn dan de resterende abonnementsgelden voor de resterende periode tot de zesde maand volgende op de inwerkingtreding van de Overeenkomst.

11.3. In geval van overlijden van de Klant, kan een nabestaande de lopende Overeenkomst, ook indien deze van bepaalde duur is, onmiddellijk laten beëindigen zonder enige opzegtermijn en zonder enige opzeg- of schadevergoeding te moeten betalen. Het volstaat daarvoor een schriftelijke kennisgeving van het overlijden, samen met een bewijsstuk, naar Telenet te sturen.

11.4. Indien de Klant kosteloos of tegen een lagere prijs een product (bvb. een GSM of tablet) heeft verkregen waarvan de verkrijging gebonden was aan het afsluiten van een abonnement, dan is bij beëindiging van de Overeenkomst tijdens de eerste 24 maanden (ook indien ten gevolge van een overlijden) een schadevergoeding verschuldigd die gelijk is aan de restwaarde van (de korting op) het/de verkregen product(en) op het ogenblik van de beëindiging van de Overeenkomst. Die restwaarde wordt vermeld op een afschrijvingstabel die bij de Overeenkomst wordt gevoegd wanneer ze wordt afgesloten.

11.5. Een door de Klant gevraagde en door Telenet goedgekeurde verandering van een tariefplan, kan in de context van dit artikel ook beschouwd worden als een beëindiging van de Overeenkomst.

11.6. Bij een door Telenet voorgestelde wijziging van de voorwaarden van de Overeenkomst (in de zin van artikel 17.2.2.), heeft de Klant het recht om zonder boete de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen ten laatste 3 maanden na de kennisgeving, tenzij deze wijzigingen uitsluitend in het voordeel van de Klant zijn, louter administratief van aard zijn en geen negatieve impact hebben op de Klant, rechtstreeks worden opgelegd door of krachtens een wetgeving, of betrekking hebben op een

prijsstijging verbonden aan de index bedoeld in artikel 7.2. Indien de wijziging van de voorwaarden enkel betrekking heeft op een bepaalde bijkomende dienst, beperkt het recht van de Klant zich tot de mogelijkheid om op dezelfde manier en onder dezelfde voorwaarden de betreffende bijkomende dienst op te zeggen. Dit artikel 11.6 doet geen afbreuk aan artikel 11.4, dat onverminderd blijft gelden niettegenstaande de beëindiging conform dit artikel 11.6.

- 11.7. Elke verbreking van de Overeenkomst brengt de automatische uitwissing met zich mee van alle gegevens die eventueel zijn opgeslagen door Telenet voor de Klant (onder meer elektronische berichten, persoonlijke homepagina's, enz.). De Klant moet dus, regelmatig en op een aparte server, alle gegevens bewaren waarvan hij het opslaan aan Telenet heeft toevertrouwd.
- 11.8. U kunt de Overeenkomst, tijdens de bepaalde duur (indien toepasselijk) en daarna, te allen tijde onmiddellijk en kosteloos opzeggen bij voortdurende storingsen 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 (1) maand voor de verhuisdatum van op de hoogte brengt en Telenet een bewijs van verhuis bezorgt. Dit artikel 11.8 doet geen afbreuk aan artikel 11.4, dat onverminderd blijft gelden niettegenstaande de beëindiging conform dit artikel 11.8.
- 11.9. Indien U uiterlijk één (1) maand voor het verstrijken van de bepaalde duur van de Overeenkomst, deze niet heeft opgezegd (wat kan via alle mogelijke schriftelijke middelen en zonder motivering), wordt deze Overeenkomst automatisch verlengd voor onbepaalde duur.
- 11.10. Bij beëindiging van deze Overeenkomst, zal de Klant aan Telenet alle bedragen betalen die hij verschuldigd is in het kader van deze Overeenkomst.
- 11.11. Behoudens ingeval U de Overeenkomst opzegt tijdens de bepaalde duur van de Overeenkomst, zal Telenet de eventueel al door U voorafbetaalde abonnementsgelden en/of auteursrechten terugbetalen.
- 11.12. Bij de beëindiging van de Overeenkomst, dient de Telenet- apparatuur die aan de Klant ter beschikking is gesteld door Telenet, in goede staat te worden terugbezorgd aan Telenet, tenzij U hierover andere instructies van Telenet krijgt. Indien de Klant in gebreke blijft de apparatuur aan Telenet terug te brengen binnen de daartoe voorziene termijn of de apparatuur in slechte staat terugbrengt, verbindt hij zich ertoe om een forfaitair door Telenet bepaalde vergoeding voor de apparatuur 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)).

## **12. Verwerking van persoonsgegevens**

### **12.1. Telecommunicatieproducten en –diensten**

De verwerking van persoonsgegevens in relatie tot onze telecommunicatieproducten en –diensten (waaronder mobiele of vaste telefonie, mobiel of vast internet, radio en/of televisie) 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.

Voor alle duidelijkheid: een verwerking van persoonsgegevens van business klanten is enkel aan de orde indien de business klant een natuurlijke persoon is, of - indien de business klant een rechtspersoon is - dan geldt het privacybeleid enkel voor de persoonsgegevens van de natuurlijke personen die Telenet in het kader van hun relatie met de business klant verwerkt (zoals gemandateerden, contactpersonen en/of eindgebruikers). Telenet verwijst in het bijzonder naar de verantwoordelijkheden van de Klant ten aanzien van de eindgebruikers die hij toelaat gebruik te maken van voormelde Telenet producten en diensten (art. 2C van het Telenet privacybeleid).

## 12.2. Andere producten en diensten

### (i) Verwerking van persoonsgegevens door Telenet als verwerkingsverantwoordelijke

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

De Klant begrijpt en gaat ermee akkoord dat hij (i) de betrokkenen adequaat moet informeren dat Telenet hun persoonsgegevens overeenkomstig dit artikel zal verwerken, en hij (ii) de door de wet vereiste toestemmingen van de betrokkenen dient te verkrijgen vooraleer hun persoonsgegevens aan Telenet kunnen worden meegedeeld.

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig is om het doel te realiseren waarvoor ze werden verzameld.

Telenet neemt passende technische of organisatorische maatregelen om de beveiliging van de persoonsgegevens te waarborgen, en ze te beschermen tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging.

Persoonsgegevens worden niet aan derden doorgegeven tenzij (i) voor dezelfde verwerkingsdoeleinden, aan de eventuele rechtsopvolgers van Telenet en verbonden ondernemingen binnen de Telenet groep, (ii) doorgifte nodig is voor de dienstverlening, (iii) doorgifte wettelijk verplicht is, (iv) in geval van een gerechtvaardigd belang van Telenet of de derde aan wie de persoonsgegevens worden doorgegeven, of (v) met de toestemming van de betrokkene. Voor zover persoonsgegevens buiten de Europese Unie worden verwerkt, zorgt Telenet er via contractuele of andere maatregelen voor dat de persoonsgegevens een passend

beschermingsniveau genieten vergelijkbaar met de bescherming die zij in de Europese Unie zouden genieten, conform de Europese regelgeving.

De betrokkenen kunnen Telenet, via Mijn Telenet (enkel voor betrokkenen die een actieve Mijn Telenet account hebben) of één van de Telenet winkelpunten, vragen om hun persoonsgegevens in te zien, ze te laten verbeteren, te laten wissen of over te dragen. In de Telenet winkelpunten dient de betrokkene een bewijs van zijn/haar identiteit over te maken, bij voorkeur aan de hand van een kopie van de voorzijde van de identiteitskaart.

Voor klachten in verband met de verwerking van persoonsgegevens door Telenet, kan men zich wenden tot de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel / +32 (0)2 274 48 00 / [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be) / [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be).

(ii) Verwerking van persoonsgegevens door Telenet als verwerker

Enkel indien en in die mate dat Telenet in het kader van haar dienstverlening toegang heeft tot bepaalde persoonsgegevens van de Klant (bijv. naam, functie en contactgegevens van de medewerkers en/of agenten, klanten en contacten van de Klant, evenals informatie met betrekking tot het gebruik van de producten en diensten door eindgebruikers), deze persoonsgegevens kan opslaan of anderszins verwerken, is de Klant verwerkingsverantwoordelijke en Telenet verwerker van deze persoonsgegevens.

### 12.3. Gidsen en inlichtingendienst

12.3.1 Overeenkomstig de toepasselijke wetgeving worden uw identiteitsgegevens en gegevens over uw aansluiting, samen elke aanpassing, doorgestuurd naar de centrale nummerdatabank. Deze databank bezorgt de gegevens aan de aanbieders van telefoongidsen en telefooninlichtingendienst met het oog op publicatie in de telefoongidsen en de telefooninlichtingendiensten. Elke aanpassing wordt zo snel mogelijk opgenomen in het bestand van de telefoongidsen en de telefooninlichtingendiensten.

12.3.2 Telenet kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van de door een klant verstrekte of de door een aanbieder van telefoongidsen en telefooninlichtingendiensten verstrekte gegevens.

## 13. Aansprakelijkheid van Telenet

13.1. Telenet kan slechts aansprakelijk worden gesteld voor zover U bewijst dat Telenet een contractuele fout heeft begaan, of ingeval van opzet, fraude of bedrog. In dat geval zal de aansprakelijkheid van Telenet beperkt zijn tot de herstelling van de door U geleden schade die voorzienbaar en zeker is, met uitsluiting van de volgende indirecte, immateriële en/of gevolgschade: inkomsten- of winstderving, zakelijk verlies, verlies van klanten of contracten, verlies of beschadiging van gegevens, administratie- of personeelskosten, verhoging van de algemene kosten. In elk geval zal de contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid van Telenet beperkt zijn tot het totale bedrag dat U voor de diensten aan Telenet heeft betaald gedurende een periode van zes (6)

maanden voorafgaand aan de oorzaak van de schade en in geen geval zal deze hoger liggen dan een totaal bedrag van 25.000 EUR per jaar.

- 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) en product(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 het (de) product(en), en dat Telenet de inhoud van de informatie die U zendt, downloadt, uploadt en/ of ontvangt via de dienst(en) en het (de) product(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) en het (de) producten, weet en erkent U dat Telenet enkel optreedt als tussenpersoon voor de Factuur en inning. Telenet kan in geen geval worden beschouwd als aanbieder in eigen naam of voor eigen rekening van deze diensten en producten.

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

- 14.1. De Klant is aansprakelijk voor het gebruik van de diensten en de producten 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) of het (de) product(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 en beveiliging (onder meer tegen virussen, hacking en andere informaticacriminaliteit) 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) en het (de) producten, 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 of het product. 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 Factuurdatum 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: Koning Albert II laan 8, 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, (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

opzegrecht gegeven voor de relevante Telenet-diensten conform artikel 11.6 van deze algemene voorwaarden.

## 17.2. Wijzigingen na de minimumduur van de Overeenkomst

17.2.1. Telenet kan na het einde van de minimumduur van de Overeenkomst om welke reden ook, de voorwaarden van de Overeenkomst wijzigen of de technische specificaties of eigenschappen van haar diensten aanpassen.

17.2.2. In geval van wijzigingen in de zin van art. 108 § 4 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wordt U één (1) maand voorafgaand aan de inwerkingtreding hiervan op de hoogte gebracht. U aanvaardt dat deze kennisgeving kan gebeuren per e-mail of via uw Factuur, en U erkent dat dit een voldoende, behoorlijke en individuele kennisgeving uitmaakt.

17.2.3. Ingeval U niet akkoord gaat met een wijziging in de zin van art. 108 § 4 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, heeft U het recht om de Overeenkomst kosteloos en schriftelijk op te zeggen conform artikel 11.6 van deze algemene voorwaarden.

17.3. Telenet dient tijdig op de hoogte te worden gebracht van elke wijziging met betrekking tot Uw gebruikelijke e-mail-, identificatie-, adres- en Factuursgegevens, 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/bevoegde rechtbank

Deze Overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht. In geval van geschillen zijn enkel de hoven en rechtbanken van Antwerpen - afdeling Mechelen - bevoegd.

## **Bijzondere voorwaarden mailbox, e-mailadres en domeinnaam**

### 1. Mailbox en e-mailadres

1.1. Bij het begin van de Overeenkomst heeft U de mogelijkheid om één of meerdere mailboxen met bijbehorende e-mailadressen aan te maken bij een Telenet abonnement. De mailbox en de bijbehorende e-mailadressen blijven beschikbaar, zelfs nadat de Overeenkomst is beëindigd. Als u gedurende een periode van twee jaar geen gebruik maakt van de mailbox (zijnde e-mails versturen), behoudt Telenet zich het recht voor om de mailbox te verwijderen. Het e-mailadres zal dan niet meer beschikbaar zijn voor toekomstig gebruik. Telenet heeft het recht om het e-mailadres te wijzigen omwille van technische, operationele of wettige redenen of op Uw initiatief. U kunt geen aanspraak maken op enige schadevergoeding in geval van een dergelijke wijziging of verwijdering van het e-mailadres zoals beschreven in dit artikel.

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.

## **2. (Sub)Domeinnamen**

- 2.1. De (desgevallend) op Uw verzoek geregistreerde (sub)domeinna(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.
- 2.2. 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.
- 2.3. 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.
- 2.4. 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.
- 2.5. 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.

### **Bijzondere voorwaarden Telenet Internet**

#### **1. Specifieke verplichtingen voor Telenet gerelateerd aan de Internetdienst**

- 1.1. 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.
- 1.2. 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.



- 1.2.1. 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)).
- 1.3. 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 11.1 en artikel 17.1 van de algemene voorwaarden.

## **2. Specifieke verplichtingen voor de Klant gerelateerd aan de internetdienst**

### **2.1. Het gebruik van de gebruikersnamen en wachtwoorden**

- 2.1.1. 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 paswoord 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.
- 2.1.2. 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.
- 2.1.3. 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.
- 2.1.4. 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.

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

- 2.2.1. 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.

- 2.2.2. 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.

### **Bijzondere voorwaarden Telenet Televisie**

Deze voorwaarden zijn aanvullend van toepassing op Telenet Televisie. De prijs en inhoud van de verschillende beschikbare aanbiedingen van Telenet Televisie, evenals de eventuele bijkomende beperkingen en voorwaarden, worden verder beschreven op [www.telenet.be](http://www.telenet.be) en maken integraal deel uit van de overeenkomst tussen Telenet en de Klant voor de levering en afname van Telenet Televisie.

#### **1. Definities**

- 1.1. “Telenet Televisie” is de generieke benaming voor de diensten van Telenet waarbij tegen betaling bepaalde (pakketten van) audio- en/of audiovisuele inhoud aan de Klant ter beschikking wordt gesteld, ongeacht de gebruikte (huidige of toekomstige) technologie, zoals o.m. analoge kabeltelevisie (hierna: “Analoge Televisie”) en digitale televisie (hierna: “Digitale Televisie”), en ongeacht het gebruikte eindtoestel (zoals een televisietoestel, een Smart TV, een pc, een smartphone, een tablet, etc.) (hierna: “Eindtoestel”).
- 1.2. Digitale Televisie kan o.m. worden aangeboden met of zonder encryptie, met of zonder een toestel voor de ontvangst en/of decodering van de audiovisuele signalen (zoals bijvoorbeeld een Telenet Digibox, een Telenet Digicorder, een Telenet TV-box, een Telenet Smartcard, een Apple TV, een Google Chromecast, etc.) (hierna “Toestel”) via enig vast of mobiel netwerk, op basis van DVB-C/T, IPTV, internet TV of enig ander protocol.

#### **2. Toegang tot Telenet Televisie**

- 2.1. Het is mogelijk dat voor de toegang tot een of meerdere Telenet Televisie-diensten een betalend (vast of mobiel) internet- en/of kabelabonnement vereist is (waarvoor bijkomende beperkingen kunnen gelden of extra kosten kunnen worden aangerekend (zoals bv. voor het gebruik van (mobiele of vaste) data)).
- 2.2. De toegang tot (alle functionaliteiten van) (een of meerdere) Telenet Televisie-diensten kan afhankelijk zijn van, zoals verder verduidelijkt op [www.telenet.be](http://www.telenet.be) (hier kunnen bijkomende kosten aan verbonden zijn):
- 2.2.1. het beschikken over toegang tot een afdoend functionerend vast of mobiel netwerk van Telenet of (indien van toepassing) van een andere leverancier,
- 2.2.2. het beschikken over (en eventueel de registratie van) een compatibel Eindtoestel dat beschikt over de voor (de functionaliteiten van) de dienst vereiste technische specificaties,
- 2.2.3. het beschikken over een of meerdere Toestellen,

- 2.2.4. de activering van de dienst door Telenet, en
- 2.2.5. het beschikbaar zijn van de vereiste interactiviteit.
- 2.3. Tenzij uitdrukkelijk anders wordt vermeld, is de toegang tot Telenet Televisie beperkt tot (i) het (de) door de Klant opgegeven installatieadres(sen), en (ii) voor wat betreft Telenet Televisiediensten die op andere locaties dan dat (die) adres(sen) beschikbaar zijn, tot Eindgebruikers die deel uitmaken van het gezin van de Klant en duurzaam verblijven op de vaste verblijfplaats van de Klant (wat o.m. kan worden aangetoond door bewijs van domicilie, door andere relevante officiële registratie op het adres).
- 2.4. Er kunnen bijkomende beperkingen gelden met betrekking tot het gebruik van Telenet Televisie, zoals, maar niet beperkt tot (die beperkingen kunnen verschillen naargelang de specifieke Telenet Televisie-dienst; de toepasselijke beperkingen worden per dienst uitdrukkelijk vermeld op [www.telenet.be](http://www.telenet.be)):
  - 2.4.1. de identificatie van de Eindgebruiker door middel van een gebruikersnaam en/of wachtwoord of pincode,
  - 2.4.2. de registratie van de Eindtoestellen,
  - 2.4.3. beperking van het totale aantal Eindtoestellen waarop de Klant toegang tot Telenet Televisie kan verkrijgen, en/of
  - 2.4.4. beperking van het aantal Eindgebruikers die gelijktijdig gebruik kunnen maken van (onderdelen van) de dienst.

### **3. Aansprakelijkheid**

- 3.1. De Klant blijft ten aanzien van Telenet en mogelijke derden als enige verantwoordelijk voor elk gebruik van de Telenet Televisie-dienst onder zijn Telenet Televisie-abonnement, en dit gebruik wordt steeds en uitsluitend aan de Klant aangerekend.
- 3.2. Tenzij uitdrukkelijk anders wordt vermeld, zal de Klant bij de overdracht van een Toestel aan een derde Telenet hiervan onmiddellijk verwittigen. Zolang Telenet niet werd verwittigd, blijft de Klant verantwoordelijk voor het gebruik en verbruik van (eventueel betalende) diensten door middel van het overgedragen Toestel.
- 3.3. Afhankelijk van de gekozen Telenet Televisie-dienst kan het mogelijk zijn dat de Klant de gebruiksrechten voor toegang tot of bestelling van (betalende onderdelen van) de dienst voor de verschillende gerechtigde Eindgebruikers kan beheren en controleren. De beschikbare mogelijkheden worden per dienst vermeld op [www.telenet.be](http://www.telenet.be).
- 3.4. De bepalingen van artikel 3.1 van de Bijzondere Voorwaarden Telenet Internet zijn tevens van toepassing op de gebruiksnamen, wachtwoorden en pincodes voor Telenet Televisie.
- 3.5. Behoudens wat betreft de eigen kanalen en uitzendingen van Telenet heeft Telenet geen editoriale verantwoordelijkheid over de inhoud van de in Telenet Televisie opgenomen kanalen en uitzendingen, die uitsluitend in handen is van de omroepen en andere leveranciers van audio-

en audiovisuele inhoud. Informatie over kanalen en uitzendingen wordt verstrekt op basis van informatie die Telenet ontvangt van omroepen en andere leveranciers, en is louter informatief. Telenet is niet verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van (de inhoud van en/of informatie over) de kanalen en uitzendingen, die uitsluitend bij de omroepen en andere leveranciers berust.

- 3.6. Het is mogelijk dat de Klant via Telenet Televisie toegang kan krijgen tot (al dan niet betalende) diensten aangeboden door derden (zoals audio- en/of audiovisuele diensten op aanvraag, applicaties, videogames, audiovisuele inhoud, publicaties, websites, betaaldiensten, informatie, etc.). Bijkomende voorwaarden van derden kunnen van toepassing zijn op die diensten. Telenet aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot de informatie over, de levering, het gebruik en bijkomende kosten van die diensten.

#### **4. Wijzigingen**

- 4.1. De Klant erkent en aanvaardt dat de Telenet Televisie-dienst evolutief is.
- 4.2. De voor de levering van (een of meerdere diensten van) Telenet Televisie gebruikte technologie kan wijzigen (zoals bv. de stopzetting van Analoge Televisie) omwille van juridische, commerciële of technische redenen (zoals o.m. kwaliteits-, efficiëntie- of capaciteitsoverwegingen).
- 4.3. Het aanbod van audio- en/of audiovisuele inhoud op (een of meerdere van) de Telenet Televisie-diensten kan wijzigingen ten gevolge van omstandigheden buiten de wil van Telenet. Om die reden aanvaardt de Klant dat het aanbod door Telenet kan worden gewijzigd in geval van faillissement van een leverancier, ingeval Telenet en de betrokken leverancier er niet in slagen om tot een akkoord te komen over de transport- en/of distributievoorwaarden, indien uit de kijkcijfers blijkt dat bepaalde inhoud 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 aanbod noodzakelijk maken, of ten gevolge van een wettelijke of gerechtelijke beslissing.
- 4.4. Telenet zal de Klant tijdig informeren over voormelde wijzigingen. Waar mogelijk zal Telenet naar beste vermogen het betrokken aanbod zo snel mogelijk vervangen door een gelijkwaardig aanbod.

#### **5. Intellectuele Eigendom**

- 5.1. De intellectuele eigendom (o.m. merkenrechten, auteursrechten en naburige rechten) op de Telenet Televisie-dienst en de audio- en audiovisuele inhoud berust uitsluitend bij Telenet en haar leveranciers.
- 5.2. De Klant en de Eindgebruikers verwerven een beperkt gebruiksrecht op Telenet Televisie-dienst en de audio- en audiovisuele inhoud, conform de bepalingen in deze overeenkomst en de functionaliteiten van de Telenet Televisie-dienst. De gebruiksrechten die niet uitdrukkelijk worden toegekend aan de Klant en de Eindgebruikers door deze overeenkomst of door de wet, blijven uitdrukkelijk voorbehouden aan Telenet en haar leveranciers.

- 5.3. De Klant verbindt zich ertoe de eventuele technische maatregelen die de audio- en audiovisuele inhoud beschermen of het gebruik ervan beperken, niet te omzeilen, alsook alle beperkingen na te leven die hem betreffende het gebruik van die inhoud worden meegedeeld.
- 5.4. De Klant erkent dat voor bepaalde audio- en audiovisuele inhoud specifieke beperkingen op gebruiksrechten kunnen worden opgelegd door leveranciers van Telenet.
- 5.5. De Klant vrijwaart Telenet integraal tegen elke aanspraak van leveranciers of derde partijen wegens niet-naleving van de verplichtingen in dit artikel 5.

### **Bijzondere Voorwaarden Huur Toestel voor Telenet Televisie**

Deze voorwaarden zijn aanvullend van toepassing op elk Toestel (zoals gedefinieerd in de Bijzondere Voorwaarden Telenet Televisie) dat door Telenet aan de Klant wordt verhuurd. Eventuele bijkomende beperkingen en voorwaarden worden beschreven op [www.telenet.be](http://www.telenet.be) en maken integraal deel uit van de overeenkomst tussen Telenet en de Klant voor de huur van het Toestel.

#### **1. Huur en installatie van het Toestel**

- 1.1. Het Toestel wordt door Telenet aan de Klant verhuurd tegen de maandelijkse huurprijs die wordt vermeld op [www.telenet.be](http://www.telenet.be) (desgevallend is de huurprijs inbegrepen in de prijs van het abonnement op Telenet Televisie of van het abonnement waarin Telenet Televisie is inbegrepen).
- 1.2. Telenet blijft op elk ogenblik eigenaar van het Toestel.
- 1.3. Bij bestelling van het Toestel en/of het Telenet Televisie-abonnement komt een huurovereenkomst tot stand, die ingaat vanaf de levering van het Toestel.
- 1.4. De duur van de huurovereenkomst valt samen met de duur van de Telenet Televisie-dienst waar het Toestel toegang toe verschaft.
- 1.5. Bij levering zal de Klant het Toestel onmiddellijk uittesten en onmiddellijk eventuele gebreken aan Telenet melden. Indien geen gebreken worden gemeld, wordt verondersteld dat het Toestel in goede staat en werking werd geleverd.
- 1.6. Het risico met betrekking tot schade aan, evenals verlies of diefstal van het Toestel, gaat over op de Klant op het ogenblik van levering aan de Klant.
- 1.7. De Klant zal ervoor zorgen dat het Toestel wordt geïnstalleerd in een ruimte die geschikt is voor een veilige installatie, veilig onderhoud, veilige werking en verwijdering van het Toestel. De Klant garandeert dat de vereiste elektrische aansluitingen aanwezig zijn op de installatieplaats.
- 1.8. De Klant of een aangestelde van Telenet zal het Toestel installeren conform de gebruiksaanwijzing van het Toestel. Bij installatie door een aangestelde van Telenet zal de Klant deze na afspraak vrije toegang verlenen tot de installatieplaats en alle andere ruimten waartoe toegang vereist is voor de installatie.

- 1.9. Voor de ingebruikname van het Toestel kan een activering door Telenet, ter plaatse of vanop afstand, vereist zijn. Hier kunnen bijkomende kosten aan verbonden zijn.

## **2. Gebruik van het Toestel**

- 2.1. Voor het functioneren van (bepaalde functionaliteiten van) het Toestel kan een werkende (vaste of mobiele) internetconnectie van Telenet vereist zijn, die voldoet aan de vereisten vermeld op [www.telenet.be](http://www.telenet.be).
- 2.2. De Klant zal het Toestel gebruiken als een voorzichtig en redelijk persoon en in overeenstemming met de bepalingen van de gebruiksaanwijzing en alle andere richtlijnen of aanbevelingen van Telenet. Hij zal het Toestel niet wijzigen of er enige aanpassingen aan (laten) aanbrengen.
- 2.3. De Klant zal het Toestel in zijn exclusieve 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 aan of ter beschikking stellen van derden en zal het Toestel vrij houden van enig beslag of enige andere last.
- 2.4. De Klant zal het Toestel uitsluitend gebruiken voor privégebruik en in overeenstemming met de voorwaarden.
- 2.5. De Klant zal het Toestel in goede staat bewaren en zal Telenet onmiddellijk inlichten omtrent diefstal, verlies of enige schade aan het Toestel en zal ernstige en voortdurende storingen zo snel mogelijk melden. De Klant zal op het eerste verzoek van Telenet de aard van de geconstateerde problemen meedelen, evenals het nummer van het Toestel.
- 2.6. De gegevens (programma's, films, foto's enz.) die de Klant kan opnemen met het Toestel zijn 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 het Toestel.

## **3. Herstellingen**

- 3.1. De Klant is volledig aansprakelijk voor schade aan, evenals verlies of diefstal van het Toestel. Indien het Toestel naar het oordeel van Telenet kan worden hersteld, zal Telenet de herstellingskosten verhalen op de Klant (deze kosten zullen echter nooit hoger zijn dan de hierna bepaalde forfaitaire vergoeding). Bij schade die niet kan worden hersteld, bij verlies en bij diefstal zal Telenet een forfaitaire door Telenet bepaalde vergoeding voor het Toestel aanrekenen, rekening houdend met de afschrijving van het Toestel (voor de forfaitaire vergoeding, zie [www.telenet.be](http://www.telenet.be)).
- 3.2. De Klant erkent dat bij herstelling of vervanging van het Toestel de gegevens die werden opgeslagen op het Toestel geheel of gedeeltelijk kunnen worden beschadigd of verloren gaan. Telenet kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de rechtstreekse of onrechtstreekse gevolgen van dat verlies/die beschadiging.

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

- 4.1. Indien de huurprijs van het Toestel niet is inbegrepen in de abonnementsprijs van de Telenet Televisie-dienst (bijvoorbeeld bij de huur van een tweede Toestel op hetzelfde adres), kan de huurovereenkomst voor dat Toestel op ieder ogenblik door de Klant worden beëindigd door het Toestel in goede staat terug aan Telenet te bezorgen, conform de door Telenet gegeven instructies. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, brengt de teruggave van het Toestel niet automatisch de beëindiging van de overeenkomst voor de Telenet Televisie-dienst met zich mee (die moet afzonderlijk worden beëindigd conform de toepasselijke voorwaarden).
- 4.2. De huurovereenkomst komt automatisch ten einde bij de beëindiging van de Telenet Televisie-dienst waarvoor het Toestel wordt gebruikt, om welke reden ook.
- 4.3. Bij beëindiging van de huurovereenkomst, om welke reden ook, zal de Klant het Toestel conform de op het moment van beëindiging gegeven instructies terugbezorgen aan Telenet.
- 4.4. Indien de Klant in gebreke blijft het Toestel aan Telenet terug te brengen binnen de daartoe voorziene termijn of het Toestel beschadigd terugbrengt, verbindt hij zich ertoe om een forfaitair door Telenet bepaalde vergoeding voor het Toestel aan Telenet te betalen, rekening houdend met de afschrijving van het Toestel, 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 Telefonie van Telenet**

### **1. Specifieke verplichtingen voor de Klant gerelateerd aan de dienst Vaste Telefonie**

- 1.1. Via de dienst vaste telefonie, 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 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 telefonie 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 telefonie 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 Telefonie**

- 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 Factuurmodaliteiten**

- 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.

### **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 zes (6) maanden kan worden behouden. Na die periode 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 eigen gebruik zoals omschreven in artikel 6.2 van de algemene voorwaarden 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 voorzichtig en redelijk persoon 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 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 één van de voorgaande punten;
- ieder ander gebruik dat strijdig is met de toepasselijke bijzondere voorwaarden van de Telenet mobiele diensten.

3.4. Voor een normaal (professioneel) gebruik in het kader van een onbeperkt aanbod geldt artikel 6.8. van de algemene voorwaarden.

3.5. 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.

3.6. 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.

3.7. Wanneer de klant roamt op een buitenlands netwerk, kan de kwaliteit van de dienstverlening in dat land afwijken van de kwaliteit die de klant gewoon is op het netwerk van Telenet in België. De kwaliteit van de roamingdienst is onder meer afhankelijk van de beschikbare netwerktechnologieën, de lokale netwerkdekking, de beschikbare snelheid en eventuele beperkingen die de lokale netwerkoperator toepast. Telenet kan hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden. Meer informatie hierover kan de Klant terugvinden via [telenet.be/business/roaming](http://telenet.be/business/roaming). Klachten over de kwaliteit van de roamingdienst kunnen gemeld worden via de standaard klachtenprocedure zoals omschreven in artikel 15 van de algemene voorwaarden.

#### **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 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 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)

*Laatste update: 22 september 2024*