

**Algemene voorwaarden Telenet Business  
(van toepassing op de volgende producten en  
diensten: Online Essentials, Webhosting,  
Domeinnamen, SSL Certificaten en Microsoft 365)**

**1. Definities**

1.1. De volgende woorden en uitdrukkingen in het Contract hebben de volgende betekenis, tenzij de context een ander begrip vereist:

<b>Algemene Voorwaarden</b>	Deze algemene voorwaarden.
<b>Bestelling</b>	De bestelling door de Klant van de Dienst via een door Telenet aanvaarde bestelmethode.
<b>Bevoegde Overheid</b>	Ieder bevoegd supranationaal, nationaal, gewestelijk, statelijk, provinciaal of lokaal regelgevend agentschap, departement, bureau, commissie, raad, regering, rechtbank of andere overheidsentiteit.
<b>Contract</b>	De overeenkomst tussen Telenet en de Klant met betrekking tot de Dienst. Naast de Bestelling en deze Algemene Voorwaarden kan het Contract ook bijzondere voorwaarden bevatten. Afhankelijk van de Dienst kunnen deze bijzondere voorwaarden beschrijvingen van producten of diensten bevatten, service levels, contractuele voorwaarden, voorwaarden die van toepassing zijn op een tijdelijke of promotionele aanbieding, enz.
<b>Dienst</b>	Elke dienst die Telenet aan de Klant verleent volgens het Contract. Afhankelijk van de betrokken Dienst kan de Dienst bestaan in het verkopen, het verhuren, het in licentie geven of het verstrekken van Producten of dit mee omvatten.
<b>Duur</b>	De duurtijd waarvoor het Contract wordt gesloten.
<b>Eindgebruiker</b>	Elke natuurlijke persoon die – ingevolge zijn relatie met de Klant – de Dienst gebruikt.
<b>Factuurdatum</b>	De datum waarop de factuur wordt uitgegeven.
<b>Financiële Zekerheid</b>	Elk type zekerheid die de uitvoering van de financiële verplichtingen van de Klant volgens het Contract beoogt te verzekeren, met inbegrip van de storting van een waarborg, een voorschot, een bankwaarborg of een garantie die wordt uitgegeven door de moedermaatschappij of de groep van ondernemingen waarvan de Klant een Verbonden Onderneming is.
<b>Intellectuele Eigendomsrechten</b>	Octrooien, rechten op uitvindingen, auteursrechten en naburige rechten, handelsmerken, handelsnamen en domeinnamen, rechten op ontwerpen, rechten op computersoftware, databaserechten, rechten op Vertrouwelijke Informatie (met inbegrip van knowhow en handelsgeheimen) en alle andere intellectuele eigendomsrechten, wel of niet

geregistreerd/gedeponneerd, en met inbegrip van alle toepassingen, vernieuwingen of uitbreidingen van dergelijke rechten en alle soortgelijke of equivalente rechten of vormen van bestaande of toekomstige bescherming.

<b>Klant</b>	De rechtspersoon, vereniging of zelfstandige (vrij beroep of handelaar) die het Contract met Telenet afsluit voor zakelijke doeleinden.
<b>Overmacht</b>	Elke oorzaak waarover een Partij geen redelijke controle uitoefent en die de uitvoering door die Partij van haar verplichtingen volgens het Contract aantast, met inbegrip van maar niet beperkt tot natuurrampen, opstand of burgerlijke onlusten, oorlog of militaire operaties, nationale of lokale noodtoestand, handelingen of verzuim van een Bevoegde Overheid, industriële geschillen van elke aard, brand, overstroming, blikseminslag, explosie, aardbeving, slecht weer, handelingen of verzuim van personen of groepen (met uitzondering van Eindgebruikers).
<b>Product</b>	Hardware en/of software.
<b>RFS-datum (Ready for Service)</b>	De datum vanaf wanneer de Dienst door Telenet wordt geactiveerd.
<b>Schade</b>	Alle kosten, vertragingen, beschadigingen, verliezen, uitgaven, administratieve boeten en andere passiva.
<b>Telenet</b>	Telenet bvba, met maatschappelijke zetel Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0473.416.418, RPR Antwerpen, afdeling Mechelen.
<b>Toepasselijke Wetten</b>	Alle wetten, met inbegrip van internationale, Europese, nationale, federale, gewestelijke, provinciale en gemeentelijke wetten, richtlijnen, verordeningen, codes, reguleringen, regels, orders, standaarden en richtsnoeren met kracht van wet en reguleringen met of standaarden opgelegd door overheden of overheidsdiensten of regelgevende autoriteiten, die van tijd tot tijd van toepassing zijn op de entiteit, de activiteit of het onderwerp in de betrokken omstandigheden.
<b>Verbonden Vennootschap</b>	Een verbonden vennootschap in de betekenis van artikel 1:20 van het Wetboek van Vennootschappen.
<b>Vertrouwelijke Informatie</b>	Alle informatie die een Partij aan de andere Partij verschaft in het kader van of bij het afsluiten van het Contract of het verlenen van de Dienst, zowel voor als tijdens de Duur, zowel schriftelijk als mondeling, met inbegrip van informatie die door een Partij als vertrouwelijk wordt aangemerkt en alle andere informatie met betrekking tot het bedrijf, de zaken, de klanten, de producten of diensten, de ontwikkelingen, de handelsgeheimen, de

- knowhow en het personeel van elke Partij. Vertrouwelijke informatie omvat geen:
- (i) informatie die deel uitmaakt van het publieke domein of die anders dan als gevolg van een schending van het Contract in het publieke domein terecht komt;
  - (ii) informatie die de andere Partij al kende (op een andere wijze dan op basis van een verplichting tot geheimhouding tegenover de andere Partij) vooraleer zij deze in het kader van het Contract ontving;
  - (iii) informatie onthuld door een derde partij die wettelijk het recht heeft om dat te doen en die die informatie niet als gevolg van een schending van het Contract heeft verkregen;
  - (iv) informatie die op onafhankelijke wijze door een Partij wordt gecreëerd, zonder daarbij gebruik te maken van en niet als gevolg van de Vertrouwelijke Informatie die zij in het kader van het Contract van de andere Partij heeft ontvangen.
- Vordering** Alle eisen, acties, procedures en andere vorderingen.
- Werkdag** Elke dag met uitzondering van zaterdag, zondagen en Belgische officiële feestdagen.
- Wetgeving inzake de Bescherming van Persoonsgegevens** Alle Toepasselijke Wetten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en privacy, met inbegrip van Verordening (EU) 2016/679 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (hierna de "Algemene Verordening Gegevensbescherming" of "AVG"). De termen 'persoonsgegevens', 'verwerkingsverantwoordelijke', 'verwerker', 'betrokkene', 'verwerking', 'inbreuk in verband met persoonsgegevens' enz. hebben de betekenis die er in de Wetgeving inzake de Bescherming van Persoonsgegevens aan wordt gegeven.
- 1.2. In het Contract geldt wat volgt, tenzij de context een ander begrip vereist:
- (i) de titels hebben enkel een verduidelijkende functie; ze maken geen deel uit van de voorwaarden van het Contract en kunnen de betekenis er niet van beïnvloeden;
  - (ii) de bijlagen bij elk van de documenten van het Contract vormen een integraal onderdeel van het Contract;
  - (iii) verwijzingen naar een wet of een wettelijke bepaling verwijzen ook naar haar huidige of toekomstige geamendeerde, gewijzigde, geconsolideerde of weer van kracht geworden vorm; en
  - (iv) 'met inbegrip van' betekent 'met inbegrip van maar niet beperkt tot' en het woord 'omvat' betekent 'omvat, zonder beperking'.
- 2. Sluiten van het Contract**
- 2.1. Het bestellen van de Dienst vereist een naar behoren ingediende Bestelling. Door de Klant bij Telenet ingediende Bestellingen zijn bindend voor de Klant.
- 2.2. Door de Dienst te bestellen, verklaart en garandeert de Klant tegenover Telenet dat:
- (i) hij alle documenten en informatie die deel uitmaken van het Contract heeft ontvangen (of naar behoren geïnformeerd is over waar ze gemakkelijk beschikbaar zijn), dat hij ze heeft geraadpleegd en al hun bepalingen goed heeft begrepen en aanvaardt;
  - (ii) hij kennis heeft genomen van de (technische) specificaties van de Dienst en erkent dat ze aan zijn behoeften en verwachtingen beantwoorden;
  - (iii) alle gegevens van de Klant in de Bestelling volledig en accuraat zijn en dat de persoon of personen die de Bestelling indient/indienen bevoegd is/zijn om de Klant te vertegenwoordigen;
  - (iv) hij naar behoren gemachtigd werd om het Contract te sluiten en uit te voeren;
  - (v) het sluiten en uitvoeren van het Contract door de Klant geen inbreuk vormt op een andere overeenkomst waarbij de Klant een partij is, op de bepalingen van zijn statuten of andere op de Klant van toepassing zijnde documenten of voorschriften, of op een bevel of verplichting opgelegd door Bevoegde Overheid;
  - (vi) hij een toereikende verzekering heeft afgesloten (en zulke verzekeren tijdens de volledige Duur zal behouden) om hem in staat te stellen om alle Schade te vergoeden waarvoor hij in het kader van het Contract aansprakelijk kan worden gesteld.
- De Klant erkent en aanvaardt dat deze garanties essentieel zijn voor Telenet en dat Telenet het Contract niet zou hebben gesloten als zij had geweten dat een of meer garanties onjuist of onnauwkeurig waren. Telenet heeft steeds het recht om bij de Klant de informatie en documenten op te vragen die zij nodig heeft om te kunnen beoordelen of de Klant de garanties heeft nageleefd/naleeft.
- 2.3. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in het Contract, zijn alle aanbiedingen en prijsopgaven van Telenet niet bindend voor Telenet. Telenet behoudt zich te allen tijde het recht voor om het Contract niet af te sluiten (of de vernieuwing van het Contract niet te aanvaarden), met inbegrip van in de volgende situaties:
- (i) indien de Klant Telenet niet de informatie verschafft die nodig is voor het sluiten van het Contract (bijv. documentatie voor het verifiëren van de identiteit van de Klant of zijn vertegenwoordiger(s) en/of de mandaten van de vertegenwoordiger(s) van de Klant), of indien de informatie onjuist of onvolledig is;
  - (ii) indien er technische of operationele redenen zijn die Telenet redelijkerwijs verhinderen om de Dienst aan de Klant te verlenen;
  - (iii) indien de Klant zijn verplichtingen volgens een ander Contract met Telenet of een contract met een Verbonden Onderneming van Telenet niet naleeft;
  - (iv) in het geval van ernstige aanwijzingen van fraude of twijfelachtige kredietwaardigheid van de Klant;
  - (v) indien de Klant de in artikel 7 van deze Algemene Voorwaarden vermelde Financiële Zekerheid niet verstrekt;
  - (vi) indien er ernstige aanwijzingen zijn dat de Klant bij het gebruik van de Dienst de artikels 4.1 en 4.2 van deze Algemene Voorwaarden niet zal naleven.
- 2.4. Elke Bestelling die door Telenet wordt aanvaard, vormt een afzonderlijk Contract met betrekking tot de betrokken Dienst.
- 2.5. De overeenkomst tussen Telenet en de Klant met betrekking tot de Dienst wordt uitsluitend door het Contract geregeld. De toepassing van de eigen algemene en/of bijzondere voorwaarden van de Klant wordt expliciet uitgesloten. Het Contract annuleert en vervangt alle vorige voorstellen, afspraken, verbintenissen en overeenkomsten met betrekking tot dezelfde Dienst.
- 2.6. Indien de Klant – met de voorafgaande toestemming van Telenet – een Dienst bestelt voor één of meer van zijn Verbonden Ondernemingen, zullen deze Verbonden Ondernemingen eveneens gebonden zijn door het Contract

en zal de Klant hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de uitvoering van al hun verplichtingen, garanties en verbintenissen (met inbegrip van betalingsverplichtingen) volgens het Contract.

### 3. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van Telenet

- 3.1. Telenet is verantwoordelijk voor het verlenen van de Dienst volgens het Contract. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in het Contract, zijn alle verbintenissen van Telenet in het kader van de Dienst inspanningsverbintenissen (geen resultaatsverbintenissen) en worden eventuele termijnen voor implementatie, levering of uitvoering louter ter informatie gegeven.
- 3.2. De Klant begrijpt en erkent dat Telenet niet kan garanderen dat (alle delen van) de Dienst:
- (i) altijd en zonder onderbrekingen of storingen beschikbaar zullen zijn. Telenet verbindt zich er echter toe om redelijke inspanningen te leveren om alle onderbrekingen of storingen binnen een redelijke termijn op te lossen. Het is ook mogelijk dat Telenet de toegang tot of de beschikbaarheid van de Dienst tijdelijk moet beperken of opschorten om onderhoud, reparaties, updates en ontwikkelingen van de Dienst uit te voeren. De Klant kan Telenet daar niet aansprakelijk voor stellen. In het geval van voorspelbare wezenlijke negatieve gevolgen en voor zover het praktisch mogelijk is, zal Telenet de Klant vooraf over dergelijke beperkingen of opschortingen informeren;
  - (ii) vrij zullen zijn van virussen, malware, phishing, hacking of andere vormen van cybercriminaliteit. Telenet verbindt zich er echter toe om redelijke inspanningen te leveren om de Dienst te beschermen tegen virussen, malware, phishing, hacking of andere vormen van cybercriminaliteit.
- 3.3. Telenet heeft het recht om alle redelijke maatregelen (met inbegrip van opschorting van de Dienst) te nemen die het nodig of nuttig acht om de veiligheid, integriteit of normale werking van de Dienst, haar uitrusting of infrastructuur (of die van haar Verbonden Ondernemingen, onderaannemers of leveranciers) te vrijwaren en om fraude of ongeoorloofd gebruik van de Dienst te voorkomen of te stoppen. De Klant kan Telenet daar niet aansprakelijk voor stellen.

### 4. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Klant

- 4.1. De Klant mag de Dienst uitsluitend voor zijn eigen bedrijfsvoering gebruiken. De Dienst is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de Klant en de Eindgebruiker. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in het Contract of met de voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Telenet mag de Klant de Dienst (of zijn inhoud of de in het kader van de Dienst verstrekte Producten) niet verspreiden, commercialiseren, (door)verkopen, (opnieuw) uitbrengen, leveren, dupliceren, in licentie geven of openbaar maken ten voordele van een derde partij, en dit niet gratis en niet tegen betaling.
- 4.2. De Klant verbindt er zich toe:
- (i) de Dienst te gebruiken in overeenstemming met de Toepasselijke Wetten, het Contract en alle redelijke instructies die Telenet geeft in verband met het gebruik van de Dienst;
  - (ii) de Dienst enkel te gebruiken voor het doel waarvoor hij bestemd is, en de Dienst niet te gebruiken voor ongeoorloofde, onwettige of bedrieglijke doeleinden of op een manier die schade toebrengt of zou kunnen toebrengen aan de belangen of de rechten van Telenet, van haar Verbonden Ondernemingen of van derden, dan wel op een manier die nadelig is of zou kunnen zijn voor het gebruik van de Dienst door andere klanten.

- 4.3. De Klant verbindt zich ertoe om Telenet op eigen kosten alle medewerking te verstrekken die Telenet nodig heeft om de Dienst (naar behoren) te activeren of uit te voeren. Deze samenwerking kan het volgende omvatten:
- (i) contactpersonen aanduiden;
  - (ii) documenten, materiaal, informatie of feedback bezorgen;
  - (iii) verzekeren dat toestellen en uitrusting compatibel zijn;
  - (iv) licenties, toelatingen of goedkeuringen bezorgen of verkrijgen (en behouden);
  - (v) het verschaffen van fysieke toegang tot locaties of lokalen, of toegang op afstand tot ICT-infrastructuur.

- 4.4. Indien de Klant aanmeldgegevens gebruikt in het kader van de Dienst, verbindt de Klant zich ertoe deze gegevens vertrouwelijk te houden, ze niet met derden te delen of aan derden te bezorgen, en de gegevens uitsluitend op een veilige en gepaste manier te gebruiken. De Klant is als enige verantwoordelijk voor elk gebruik van zijn aanmeldgegevens en elke activiteit die ermee wordt uitgevoerd.

- 4.5. De Klant verbindt zich ertoe Telenet op de hoogte te brengen van elk (vermoed) ongeoorloofd, onwettig of bedrieglijk gebruik van de Dienst en zal te goeder trouw samenwerken en alle gepaste middelen gebruiken om dergelijk gebruik zo snel mogelijk te identificeren, te elimineren en te voorkomen. De Klant is steeds verantwoordelijk voor de betaling van alle facturen met betrekking tot de Dienst, zelfs indien de Dienst op ongeoorloofde, onwettige of bedrieglijke wijze werd gebruikt door de Eindgebruiker of een derde partij.

- 4.6. De Klant mag gedurende de volledige Duur en een periode van 6 maanden na de beëindiging van het Contract geen enkele medewerker (werknemer, consultant of andere) van Telenet (of een Verbonden Onderneming of onderaannemer van Telenet) met verantwoordelijkheden in het kader van de Dienst rekruteren, tewerkstellen, onder contract nemen of diensten laten leveren, tenzij de Klant kan aantonen dat hij de voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Telenet heeft ontvangen of dat de medewerker spontaan gesolliciteerd heeft naar een baan bij de Klant. Indien de Klant deze verplichting schendt, zal de Klant aan Telenet een vergoeding betalen die overeenkomt met zes (6) maal het laatste bruto maandloon (op basis van een volledige gewerkte maand) dat Telenet (of de Verbonden Onderneming of onderaannemer van Telenet) aan de medewerker heeft betaald, onverminderd het recht van Telenet om een bijkomende schadevergoeding te eisen indien het een hogere Schade kan aantonen.

### 5. Vergoedingen

- 5.1. Vergoedingen
- 5.1.1. De Klant zal de in het Contract bepaalde vergoedingen betalen. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in het Contract, worden de prijzen in Euro en exclusief belastingen vermeld.
- 5.1.2. Indien Telenet een belasting, taks of heffing verschuldigd is in verband met het verlenen van de Dienst, of indien een belasting, taks of heffing wordt verhoogd, heeft Telenet het recht om de belasting, taks of heffing (of verhoging) op te tellen bij de vergoedingen die betrekking hebben op de Dienst.
- 5.1.3. De vergoedingen zijn steeds verschuldigd, ongeacht of de Klant de Dienst al dan niet gebruikt.
- 5.1.4. Telenet kan alle kosten (transportkosten, werkingskosten, ...) aanrekenen die het doet voor de installatie, het onderhoud of de aanpassing van een Dienst als gevolg van het verzuim van de Klant om zijn contractuele verplichtingen na te leven (bijv. als de Klant verzuimt zijn uitrusting of lokalen ter beschikking te stellen of aan te passen, de Klant niet op de overeengekomen plaats en het tijdstip van een afspraak aanwezig is, enz.).

## 5.2. Wijziging van de vergoedingen

5.2.1. Telenet heeft het recht op elk ogenblik tijdens de Duur haar vergoedingen eenmaal per jaar voor 80 procent te wijzigen overeenkomstig haar interne index (die op de website van Telenet wordt gepubliceerd) die direct gekoppeld is aan de parameters die de reële kosten vertegenwoordigen. De prijsindexering zal aan de hand van de volgende formule gebeuren: nieuwe prijs = oude prijs x (0,8 x laatst gekende indexcijfer/indexcijfer op het ogenblik van de vorige bepaling van de vergoeding + 0,2). De Klant heeft niet het recht om het Contract te beëindigen in het geval van een wijziging van de vergoedingen in overeenstemming met dit artikel 5.2.1, behalve in overeenstemming met artikel 9 van deze Algemene Voorwaarden.

5.2.2. Telenet heeft verder het recht om de vergoedingen te wijzigen in overeenstemming met artikel 16 van deze Algemene Voorwaarden.

## 6. **Facturatie en betaling**

### 6.1. Algemeen

6.1.1. De facturen worden verzonden naar of zijn beschikbaar op het factuuradres (of, bij ontstentenis daarvan, de maatschappelijke zetel), het pc-bankingadres of het e-mailadres dat de Klant heeft opgegeven. De Klant aanvaardt dat Telenet zich het recht voorbehoudt om facturen uitsluitend via elektronische weg (bijv. e-mail) uit te reiken.

6.1.2. Indien facturen, op verzoek van de Klant, naar een derde partij worden verzonden, blijft de Klant volledig verantwoordelijk voor hun betaling als die derde partij dat niet (tijdig) doet.

6.1.3. De Klant heeft niet het recht om eventuele bedragen die door Telenet of een Verbonden Onderneming van Telenet moeten betaald worden te compenseren met bedragen die de Klant volgens het Contract of een andere overeenkomst verschuldigd is.

### 6.2. Betaaltermijnen

6.2.1. Elke factuur die door Telenet wordt uitgereikt is invorderbaar op de Factuurdatum. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in het Contract, zijn de facturen betaalbaar op de op de factuur vermelde vervaldatum of, bij ontstentenis daarvan, uiterlijk 30 dagen vanaf de Factuurdatum.

6.2.2. Om geldig te zijn, moet de betaling worden uitgevoerd op het rekeningnummer en met de door Telenet aangeduide referentie.

### 6.3. Wanbetaling

6.3.1. Ingeval van wanbetaling, heeft Telenet het recht automatisch en zonder formele kennisgeving:

- (i) nalatighedsinteressen aan te rekenen op de uitstaande bedragen, berekend tegen de wettelijke interestvoet (conform de wet van 2 augustus 2002 *betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties*);
- (ii) een boete van 15% aan te rekenen (als vergoeding voor de door de wanbetaling veroorzaakte buitengerechtigde kosten), berekend op de uitstaande bedragen, met een minimum van EUR 40.

6.3.2. De aanrekening van deze bedragen doet geen afbreuk aan het recht van Telenet om vergoeding te eisen voor door de wanbetaling veroorzaakte procedurekosten, en elke andere vergoeding voor Schade die niet louter door de wanbetaling veroorzaakt is, op voorwaarde dat Telenet deze hogere Schade kan aantonen.

### 6.4. Betwisting van facturen

6.4.1. Elke betwisting van een factuur (of een deel ervan) moet binnen een (1) maand na de Factuurdatum aan Telenet ter kennis worden gebracht. Na deze periode wordt de Klant onherroepelijk geacht de gefactureerde bedragen te hebben aanvaard.

6.4.2. Een betwisting ontslaat de Klant niet van zijn plicht om de niet-betwiste facturen te betalen.

## 7. **Financiële Zekerheden**

7.1. Telenet kan het sluiten van het Contract afhankelijk maken van het verstrekken van een Financiële Zekerheid.

7.2. Na het sluiten van het Contract kan Telenet verder op elk ogenblik eisen dat de Klant een Financiële Zekerheid of bijkomende Financiële Zekerheden verstrekt in de volgende situaties:

- (i) indien het verbruik van de Dienst wezenlijk is gestegen in vergelijking met eerder verbruik;
- (ii) in het geval van wanbetaling of laattijdige betaling (volgens het Contract of volgens een andere overeenkomst met Telenet of een Verbonden Onderneming van Telenet);
- (iii) in het geval van ernstige aanwijzingen van fraude of verminderde kredietwaardigheid.

7.3. De Klant draagt alle kosten in verband met de Financiële Zekerheden. De Financiële Zekerheid geeft geen aanleiding tot de betaling van interesten door Telenet aan de Klant.

7.4. Telenet kan de Betaalgarantie gebruiken voor de (volledige of gedeeltelijke) vereffening van alle bedragen die de Klant in het kader van het Contract verschuldigd is.

## 8. **Opschorting van de Dienst**

8.1. Telenet kan het uitvoeren van de Dienst (volledig of gedeeltelijk, alsook met betrekking tot individuele Eindgebruikers) met onmiddellijke ingang en zonder enige aansprakelijkheid voor Telenet opschorten in de volgende situaties:

- (i) indien een Bevoegde Overheid Telenet ertoe verplicht;
- (ii) in een situatie van Overmacht;
- (iii) in het geval van (een ernstig vermoeden van) fraude of ongeoorloofd, onwettig of bedrieglijk gebruik van de Dienst, of indien de veiligheid, integriteit of normale werking van de Dienst, de uitrusting of infrastructuur van Telenet, haar Verbonden Ondernemingen, onderaannemers of leverancier in gevaar komt;
- (iv) indien de Klant zijn betalingsverplichtingen volgens het Contract niet nakomt, nalaat om Telenet de gevraagde Financiële Zekerheden te (laten) verstrekken, of in het geval van (een ernstig vermoeden van) insolvabiliteit van de Klant;
- (v) indien de Klant geen gevolg geeft aan het verzoek van Telenet om de in artikel 2.2 van deze Algemene Voorwaarden vermelde informatie of documenten te verstrekken, of indien uit de verstrekte informatie of documenten blijkt dat de Klant de garanties niet heeft nageleefd/naleeft;
- (vi) indien de Klant een andere bepaling van het Contract schendt;
- (vii) indien de Klant zijn verplichtingen volgens een of meer andere overeenkomsten met Telenet of een Verbonden Onderneming van Telenet niet naleeft.

8.2. In alle gevallen waarin Telenet de Dienst opschort, zal Telenet de Klant daarvan in kennis stellen. Telenet zal redelijke inspanningen leveren om de Klant op voorhand van de opschorting van de Dienst in kennis te stellen.

8.3. De opschorting van de Dienst ontslaat de Klant van geen enkele van zijn verplichtingen volgens het Contract. Indien

de opschorting te wijten is aan een handeling of verzuim van de Klant of de Eindgebruiker, behoudt Telenet zich het recht voor om een vergoeding te eisen van de Klant voor Schade die het gevolg is van die handeling of dat verzuim.

## 9. Duur en beëindiging

### 9.1. Duur

9.1.1. Het Contract kan voor een onbepaalde of een bepaalde Duur worden gesloten. Indien het Contract geen Duur bepaalt, wordt het Contract voor onbepaalde Duur gesloten.

9.1.2. Indien het Contract voor een bepaalde Duur wordt gesloten, wordt de bepaalde Duur steeds berekend vanaf de RFS-datum (niettegenstaande het feit dat het Contract al tot stand is gekomen op het ogenblik van de bevestiging door Telenet van haar aanvaarding van de Bestelling).

9.1.3. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in het Contract, wordt een Contract dat aanvankelijk voor een bepaalde Duur werd gesloten na het verstrijken van die bepaalde Duur – tenzij het Contract werd beëindigd – automatisch verlengd voor onbepaalde Duur.

### 9.2. Beëindiging zonder reden

9.2.1. Elke Partij heeft het recht het Contract te beëindigen, ofwel op elk ogenblik tijdens de onbepaalde Duur, ofwel bij het verstrijken van de (dan lopende) bepaalde Duur. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in het Contract, moet de Partij die het Contract beëindigt de andere Partij hiervan ten minste een (1) maand op voorhand schriftelijk in kennis stellen.

9.2.2. De Klant heeft bovendien het recht het Contract te beëindigen vóór het verstrijken van de (dan lopende) bepaalde Duur op voorwaarde dat hij Telenet een beëindigingsvergoeding betaalt voor elke beëindigde Dienst. Deze beëindigingsvergoeding is samengesteld uit:

- (i) de som van alle bedragen die in het kader van de Dienst verschuldigd zijn voor de verdere periode van de Duur; en
- (ii) alle (eventuele) aan de Klant verleende kortingen; en
- (iii) alle installatie- of activeringskosten die Telenet heeft gemaakt om de Dienst te kunnen verlenen.

De voor de verdere periode van de Duur verschuldigde bedragen zullen worden berekend op de in het Contract overeengekomen vaste vergoedingen en/of – indien (alleen) variabele vergoedingen overeengekomen werden – op het gemiddelde van de variabele vergoedingen die al voor de Dienst gefactureerd werden. Indien een minimale verbruiksdrempel overeengekomen was, zal ten minste de overeenkomstige minimale maandelijkse vergoeding in aanmerking worden genomen.

### 9.3. Beëindiging met reden

9.3.1. Elke Partij heeft het recht Contract met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen door de andere Partij daarvan schriftelijk in kennis te stellen:

- (i) indien een faillissements- of soortgelijke procedure wordt ingesteld ten laste van de andere Partij of ze in vereffening wordt gesteld (vrijwillig, van rechtswege of anderszins), haar betalingen staakt of haar activiteiten stopzet;
- (ii) in geval van opschorting van de Dienst in overeenstemming met artikel 8.1 (i) of (ii) van deze Algemene Voorwaarden waarbij deze opschorting langer dan drie (3) maanden duurt;
- (iii) in geval van een ernstige schending van het Contract door de andere Partij waarbij deze schending niet kan worden hersteld;
- (iv) in geval van een schending van het Contract door de andere Partij waarbij deze schending wel kan worden hersteld maar de andere Partij nalaat om dit te doen binnen een termijn van dertig (30) dagen na hiertoe

schriftelijk te zijn in gebreke gesteld door de Partij die het Contract beëindigt;

- (v) indien door een definitief bevel van een Bevoegde Overheid de licenties en/of vergunningen van Telenet die vereist zouden zijn voor het verlenen van de Dienst worden ingetrokken of hun verlenging wordt geweigerd.

9.3.2. Telenet heeft bovendien het recht het Contract met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen door de Klant daarvan schriftelijk in kennis te stellen:

- (i) indien een Bevoegde Overheid Telenet verplicht om het Contract te beëindigen;
- (ii) indien de Klant twintig (20) of meer dagen achterstand heeft met de betaling van een opeisbare en betaalbare factuur van Telenet;
- (iii) in geval van opschorting van de Dienst in overeenstemming met artikel 8.1 (iii) tot (vii) van deze Algemene Voorwaarden waarbij de opschorting langer dan vijftien (15) dagen duurt.

9.3.3. In geval van een controlewijziging over de Klant in de betekenis van artikel 1:14 van het Wetboek van Vennootschappen heeft Telenet het recht het Contract te beëindigen indien ze de Klant hiervan ten minste een (1) maand op voorhand schriftelijk in kennis stelt, op voorwaarde dat Telenet redelijkerwijze mag aannemen dat de controlewijziging een nadelige impact kan hebben op het vermogen van de Klant om zijn verplichtingen volgens het Contract na te leven.

### 9.4. Gevolgen van de beëindiging

9.4.1. De beëindiging van het Contract leidt automatisch tot de stopzetting van de Dienst die volgens het Contract wordt verleend.

9.4.2. Bij beëindiging van het Contract, en dit ongeacht de reden van beëindiging:

- (i) behoudt Telenet het recht op de volledige betaling van alle uitstaande vergoedingen, kosten, interesten en boetes, en van alle andere bedragen die in het Contract overeengekomen zijn, en kan Telenet vergoeding eisen voor de Schade die voortvloeit uit de handelingen en/of het verzuim van de Klant of de Eindgebruiker;
- (ii) worden alle vorderingen van Telenet op de Klant onmiddellijk opeisbaar en betaalbaar;
- (iii) heeft Telenet het recht om op elk ogenblik, ook in geval van faillissement of elke andere vorm van samenloop van de Klant, de schulden en vorderingen tussen Telenet (en/of een Verbonden Onderneming van Telenet) en de Klant te compenseren. Deze compensatie kan plaatsvinden ongeacht de vorm of het voorwerp van de schulden en de vorderingen en ongeacht het opeisbare of niet-opeisbare karakter van de wederzijdse schulden of vorderingen.

## 10. Aansprakelijkheid

10.1. Onverminderd artikelen 10.2 tot 10.6 van deze Algemene Voorwaarden en eventuele bijkomende aansprakelijkheidsuitsluitingen of -beperkingen die elders in het Contract worden vermeld, zal elke Partij de andere Partij, haar Verbonden Ondernemingen en hun respectieve bestuurders, werknemers, agenten, partners, leveranciers en onderaannemers vergoeden en vrijwaren voor en tegen alle Vorderingen en alle Schade als gevolg van:

- (i) een schending door die Partij van het Contract; of
- (ii) een schending door die Partij van een Toepasselijke Wet; of
- (iii) de inbreuk door die Partij op een Intellectueel Eigendomsrecht.

10.2. De Klant zal Telenet, haar Verbonden Ondernemingen en hun respectieve bestuurders, werknemers, agenten, partners, leveranciers en onderaannemers vergoeden en



vrijwaren voor en tegen alle Vorderingen van en schade geleden door Eindgebruikers.

- 10.3. Indien en voor zover een Partij aansprakelijk is, zal de aansprakelijkheid van die Partij in elk geval – zelfs in het geval van zware fout – beperkt zijn tot de som van de bedragen die in een periode van zes (6) maanden voorafgaand aan de oorzaak of het geschil aan de Klant werden gefactureerd voor de onderliggende Dienst, met een totaal maximum van, in elke betrokken periode van twaalf (12) maanden, de in die periode van twaalf (12) maanden aan de Klant voor de onderliggende Dienst gefactureerde bedragen. Onverminderd het voorgaande kunnen de bedragen die een Partij aan de andere Partij moet betalen – ongeacht het aantal Vorderingen en de onderliggende Dienst(en) – in geen geval hoger zijn dan een bedrag van EUR 1.000.000 per periode van twaalf (12) maanden. Voor alle duidelijkheid: de in dit artikel 10.3 vermelde aansprakelijkheidsbeperkingen zijn niet van toepassing op de Klant in het geval van een inbreuk door de Klant op zijn betalingsverplichtingen overeenkomstig artikel 5 van deze Algemene Voorwaarden. De Klant kan geen buitencontractuele vordering instellen tegen Telenet of een (hulp)persoon van een) hulppersoon van Telenet voor schade veroorzaakt in het kader van de uitvoering van het Contract. Uitsluitend een contractuele vordering van de Klant tegen Telenet is desgevallend mogelijk voor dergelijke schade.
- 10.4. Geen van de Partijen zal tegenover de andere Partij aansprakelijk zijn – zelfs niet in het geval van zware fout – voor inkomstenverlies of winstderving, verlies van verwachte besparingen, verlies van klanten of contacten, verlies of beschadiging van gegevens, verlies van goodwill of reputatieschade, of voor elke andere indirecte, immateriële en/of gevolgschade die de andere Partij lijdt, ongeacht haar oorzaak en of ze wel of niet voorzienbaar was.
- 10.5. Telenet kan niet aansprakelijk worden gesteld voor Schade als gevolg van:
- (i) de opschorting van de Dienst (in overeenstemming met artikel 8 van deze Algemene Voorwaarden) of de beëindiging van het Contract (in overeenstemming met artikel 9 van deze Algemene voorwaarden);
  - (ii) een ongeoorloofd, bedrieglijk of onwettig gebruik van de Dienst (of van een in het kader van de Dienst verstrekt Product);
  - (iii) andere handelingen of ander verzuim van de Klant, de Eindgebruiker of derden (met uitzondering van onderaannemers van Telenet).
- 10.6. Geen enkele in het Contract opgenomen aansprakelijkheidsuitsluiting zal van toepassing zijn in de volgende situaties:
- (i) fraude of opzet;
  - (ii) zware fout; en
  - (iii) het niet-uitvoeren van de essentiële verbintenissen die het voorwerp van het Contract uitmaken (behoudens in een situatie van Overmacht).
- Voor alle duidelijkheid: alle in het Contract opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen zullen in voormelde situaties wel van toepassing blijven.
- 10.7. Iedere in het Contract opgenomen aansprakelijkheidsuitsluiting of -beperking zal niet van toepassing zijn in een situatie waarin zulke uitsluiting of beperking onrechtmatig volgens de dwingende Toepasselijke Wetten. In dat geval komen de Partijen overeen dat de betrokken aansprakelijkheidsuitsluiting of -beperking enkel van toepassing zal zijn in die situaties en enkel in die mate dat de uitsluiting of beperking rechtmatig wordt geacht.

## 11. Overmacht

Geen van de Partijen zal aansprakelijk zijn voor het niet of laattijdig uitvoeren van haar verplichtingen volgens het Contract indien het verzuim of de vertraging wordt veroorzaakt door of het gevolg is van Overmacht. De getroffen Partij zal de andere Partij zo snel mogelijk op de hoogte brengen van de situatie van Overmacht en van de geschatte omvang en duur van haar onmogelijkheid om aan haar verplichtingen te voldoen. Wanneer de situatie van Overmacht ophoudt te bestaan, zal de getroffen Partij de andere Partij hiervan zo snel mogelijk op de hoogte brengen en zal ze de uitvoering van haar verplichtingen hervatten.

## 12. Producten

### 12.1. Verkoop van Producten

12.1.1. Elk Product dat aan de Klant wordt verkocht, blijft eigendom van Telenet totdat de prijs ervan volledig is betaald. Zolang het Product eigendom van Telenet blijft, zal de Klant artikel 12.2 van deze Algemene Voorwaarden naleven.

12.1.2. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in het Contract, draagt de Klant het risico en de kosten van het vervoer van het Product.

12.1.3. Telenet kan alle kosten aanrekenen die voortvloeien uit het verzuim van de Klant om het Product op de overeengekomen plaats en het overeengekomen tijdstip in ontvangst te nemen.

12.1.4. Klachten inzake non-conformiteit of zichtbare gebreken van het Product moeten binnen twee (2) Werkdagen na de ontvangst van het Product schriftelijk aan Telenet ter kennis worden gebracht. Zo niet zal het Product als volledig conform en niet-gebrekig worden beschouwd. Klachten inzake verborgen gebreken van het Product moeten binnen vijf (5) Werkdagen na de ontdekking ervan schriftelijk aan Telenet ter kennis worden gebracht. Zo niet zal het recht van de Klant om een Vordering in te stellen met betrekking tot zulke gebreken automatisch vervallen.

12.1.5. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in het Contract, geniet de Klant van de garanties die door de fabrikant van het Product wordt aangeboden en biedt Telenet geen bijzondere of bijkomende garanties bovenop die van de fabrikant. Garanties zijn slechts geldig voor zover de Klant het Product voor het doel waarvoor het bestemd is en met de nodige zorg gebruikt.

### 12.2. Verhuur van Producten

12.2.1. Telenet en/of haar leverancier(s) behouden de volledige eigendom van elk Product dat aan de Klant wordt verhuurd of hem gratis ter beschikking wordt gesteld, en voor elk Product dat aan de klant wordt verkocht maar waarvan de Klant de prijs nog niet (volledig) heeft betaald.

12.2.2. De Klant mag het Product niet verkopen, verhuren, overdragen, in pand geven of op een andere wijze ter beschikking stellen van derden. Hij moet het Product vrijhouden van beslag of elke andere last. De Klant mag eventuele eigendomsvermeldingen van Telenet niet van het Product verwijderen.

12.2.3. De Klant mag het Product uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor het bestemd is, volgens de bepalingen van het Contract en alle specifieke instructies met betrekking tot het gebruik die Telenet eventueel zou geven. De Klant mag het Product niet wijzigen. De Klant verbindt zich ertoe Telenet schadeloos te stellen voor elk bedrieglijk, ongeoorloofd, onwettig of niet toegestaan gebruik van het Product.

12.2.4. De Klant moet zorg dragen voor het Product. Hij verbindt zich ertoe om Telenet onmiddellijk te informeren over elk probleem met het Product (bijv. defect).

12.2.5. De Klant moet het Product verzekeren tegen diefstal en stoffelijke schade voor de totale vervangwaarde van het Product. De Klant verbindt zich ertoe een afstand van verhaal tegen Telenet in de verzekeringsspolis op te nemen.

12.2.6. Telenet neemt slechts het onderhoud en de herstelling van het Product voor haar rekening voor zolang het Product door de fabrikant wordt ondersteund. Het Product mag alleen door Telenet of door Telenet aangestelde personen worden onderhouden en hersteld. Het Product moet altijd gemakkelijk toegankelijk zijn voor Telenet. Telenet kan het Product op elk ogenblik terugvragen en door een soortgelijk Product vervangen.

12.2.7. Bij de beëindiging van het Contract verbindt de Klant zich ertoe het Product aan Telenet overeenkomstig de instructies van Telenet terug te geven. Telenet behoudt zich het recht voor om een vergoeding voor de Schade aan te rekenen indien de Klant het Product niet tijdig en volgens haar instructies heeft teruggegeven.

### 12.3. Software

12.3.1. Elke software die in het kader van de Dienst aan de Klant wordt verstrekt (met inbegrip van in Producten ingebouwde software) wordt verstrekt in de vorm van een persoonlijke, beperkte, herroepbare, niet-exclusieve en niet-overdraagbare (sub)licentie voor het gebruik van de software, uitsluitend in het kader van de Dienst en gedurende de Duur. De Klant mag de software (of updates of onderdelen ervan) niet kopiëren (tenzij de licentieovereenkomst voor eindgebruikers het uitdrukkelijk toestaat), decompileren, reverse-engineeren of demonteren, en ook niet proberen de broncode van de software af te leiden, de software te wijzigen of er afgeleide werken van te maken.

12.3.2. Door de software te installeren of de Dienst of het Product te gebruiken, aanvaardt de Klant gebonden te zijn door de voorwaarden van de licentieovereenkomst voor eindgebruikers die van toepassing is op de software. De Klant is aansprakelijk voor elke inbreuk op de licentieovereenkomst voor eindgebruikers door Eindgebruikers of derden. Een inbreuk op de licentieovereenkomst voor eindgebruikers zal als een inbreuk op het Contract worden beschouwd.

## 13. Intellectuele Eigendomsrechten

13.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten die aan een Partij toebehoren, zullen de exclusieve eigendom van die Partij blijven. De Intellectuele Eigendomsrechten van een Partij worden door het Contract niet overgedragen aan de andere Partij, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in het Contract.

13.2. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in het Contract, blijven de Intellectuele Eigendomsrechten die betrekking hebben op of afgeleid zijn van de Dienst (met inbegrip van Intellectuele Eigendomsrechten op software, in Producten ingebouwde software en gerelateerde documentatie), ongeacht de manier waarop ze worden ontwikkeld, eigendom van Telenet, haar Verbonden Onderneming of leverancier. De Klant ontvangt uitsluitend een persoonlijke, beperkte, herroepbare, niet-exclusieve en niet-overdraagbare (sub)licentie voor het gebruik van de door Intellectuele Eigendomsrechten beschermde (elementen van de) Dienst, gedurende de Duur en volgens de bepalingen van het Contract.

13.3. De Klant mag de (handels- of domein)namen, merken en logo's van Telenet, haar Verbonden Ondernemingen of leveranciers niet gebruiken zonder hun uitdrukkelijke voorafgaande toestemming.

## 14. Verwerking van persoonsgegevens

### 14.1. Verwerking van persoonsgegevens door Telenet als verwerkingsverantwoordelijke

14.1.1. In het kader van het sluiten van het Contract of het verlenen van de Dienst kan Telenet, als verwerkingsverantwoordelijke, bepaalde persoonsgegevens verwerken die de Klant verstrekt of die Telenet door het verlenen van de Dienst verkrijgt, met inbegrip van persoonsgegevens van Eindgebruikers.

14.1.2. De wettelijke basis van deze verwerking is vervat in de noodzaak van het verlenen van de Dienst volgens het Contract (met inbegrip van facturatie, klantenbeheer, klantenondersteuning en fraudebeheer), het voldoen van een wettelijke verplichting of de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van Telenet. Voor zover de Wetgeving inzake de Bescherming van Persoonsgegevens het vereist, vraagt Telenet de toestemming van de betrokkenen en informeert Telenet hen over de manier waarop zij een gegeven toestemming kunnen intrekken. Persoonsgegevens kunnen ook worden verwerkt voor de promotie van soortgelijke producten en diensten van Telenet, tenzij de betrokkene zich daartegen verzet ('opt-out') via een verkooppunt van Telenet of via de in het Contract vermelde contactpersoon of dienst. Vanaf dan zal Telenet de persoonsgegevens enkel nog verwerken om algemene commerciële communicaties te sturen die hun rechtsgrond vinden in de gerechtvaardigde belangen van Telenet, in het bijzonder om de betrokkene te informeren over een optimaal gebruik van de producten en diensten die de Klant al heeft. De verwerking van de opt-out kan even duren (max. 72 uur); de opt-out doet echter geen afbreuk aan de rechtmatigheid van eerdere verwerkingen.

14.1.3. De Klant erkent en gaat ermee akkoord dat hij (i) de betrokkenen passend moet informeren dat Telenet hun persoonsgegevens overeenkomstig dit artikel verwerkt, en dat hij (ii) de door de wet vereiste toestemming van de betrokkenen dient te verkrijgen vooraleer hun persoonsgegevens aan Telenet mogen worden meegedeeld.

14.1.4. 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.

14.1.5. Persoonsgegevens worden niet doorgegeven aan derden, tenzij (i) voor dezelfde verwerkingsdoeleinden, aan de eventuele rechtsopvolgers van Telenet en Verbonden Ondernemingen van Telenet, (ii) het doorgeven van persoonsgegevens nodig is om de Dienst te verlenen, (iii) het doorgeven van persoonsgegevens wettelijke verplicht is, (iv) in het geval van een gerechtvaardigd belang van Telenet of van de derde partij waaraan de persoonsgegevens worden doorgegeven, of (v) met de toestemming van de betrokkene. Als persoonsgegevens buiten de Europese Unie worden verwerkt, zorgt Telenet er door middel van contractuele of andere maatregelen voor dat het niveau van de bescherming van de persoonsgegevens vergelijkbaar is met het beschermingsniveau dat ze binnen de Europese Unie zouden genieten conform de Europese wetgeving.

14.1.6. Betrokkenen hebben het recht om Telenet te vragen hun persoonsgegevens in te zien, ze te laten te verbeteren, te laten wissen of over te dragen. Deze privacy-rechten kunnen worden uitgeoefend via Mijn Telenet (indien de betrokkene een Mijn Telenet-account heeft) en via de verkooppunten van Telenet. Telenet kan de betrokkene een bewijs van zijn/haar identiteit vragen, bij voorkeur aan de hand van een kopie van de voorzijde van de identiteitskaart.

- 14.1.7. Voor klachten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens door Telenet kan men contact opnemen met de Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel / +32 (0)2 274 48 00 / contact@apd-gba.be / www.gegevensbeschermingsautoriteit.be.
- 14.2. Verwerking van persoonsgegevens door Telenet als verwerker
- 14.2.1. Indien en voor zover Telenet persoonsgegevens ontvangt, gebruikt en/of kan raadplegen die Telenet verwerkt op verzoek en in opdracht van de Klant met het oog op het verlenen van de Dienst volgens het Contract (bijv. facturering, ondersteuning enz.), komen de Partijen overeen dat de Klant de verwerkingsverantwoordelijke en Telenet de verwerker van die persoonsgegevens is. De persoonsgegevens kunnen betrekking hebben op alle mogelijke categorieën betrokkenen (bijv. medewerkers, klanten of leveranciers van de Klant, Eindgebruikers enz.) en kunnen alle soorten categorieën van persoonsgegevens omvatten (bijv. identificatie- en contactgegevens, factuurgegevens, enz.).
- 14.2.2. De Klant is verantwoordelijk voor de naleving van alle toepasselijke verplichtingen en taken van de verwerking-verantwoordelijke en zal verantwoordelijk zijn voor de uitoefening door de betrokkenen van hun rechten als betrokkenen. De Klant dient alle vereiste toestemmingen van de betrokkenen te verkrijgen en verbindt zich ertoe de toepasselijke informatieverplichtingen tegenover de betrokkenen te voldoen.
- 14.2.3. Onverminderd artikel 14.2.2 van deze Algemene Voorwaarden zal Telenet de persoonsgegevens uitsluitend verwerken volgens de gedocumenteerde instructies van de Klant of zoals vereist door de dwingende Toepasselijke Wetten. De Partijen komen overeen dat het Contract (met inbegrip van dit artikel 14.2) alle instructies van de Klant met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens bevat. Bijkomende of alternatieve instructies moeten schriftelijk worden opgesteld en voorafgaandelijk door beide Partijen worden overeengekomen.
- 14.2.4. Telenet verbindt zich ertoe de persoonsgegevens vertrouwelijk te bewaren en alle redelijke maatregelen te nemen om te verzekeren dat:
- (i) de toegang tot de persoonsgegevens wordt beperkt tot die personeelsleden die de persoonsgegevens moeten kunnen raadplegen en alleen voor zover dat nodig is om de Dienst te verlenen;
  - (ii) deze personeelsleden onderworpen zijn aan passende verplichtingen inzake de vertrouwelijkheid en de geheimhouding van de gegevens, conform de toepasselijke Wetgeving inzake de Bescherming van Persoonsgegevens; en
  - (iii) deze personeelsleden zich houden aan de verplichtingen van dit artikel 14.2 en van de Wetgeving inzake de Bescherming van Persoonsgegevens.
- 14.2.5. Telenet verbindt zich ertoe de persoonsgegevens niet over te dragen of mee te delen aan derden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Klant. Door het sluiten van het Contract, machtigt de Klant Telenet evenwel om een beroep te doen op sub-verwerkers in te zetten voor de verwerking van de persoonsgegevens. Wanneer het een beroep doet op sub-verwerkers zal Telenet:
- (i) met elke sub-verwerker een schriftelijke overeenkomst afsluiten die verplichtingen bevat in verband met de verwerking van de persoonsgegevens die gelijkwaardig aan en niet minder streng zijn dan de in dit artikel 14.2 en in de Wetgeving inzake de Bescherming van Persoonsgegevens opgenomen verplichtingen; en
  - (ii) tegenover de Klant verantwoordelijk blijven voor elke inbreuk door een sub-verwerker op de in dit artikel 14.2 en in de Wetgeving inzake de Bescherming van Persoonsgegevens opgenomen verplichtingen.
- De Klant machtigt Telenet bovendien om op elk ogenblik bijkomende of andere sub-verwerkers aan te stellen. Telenet zal de Klant van zulke aanstelling in kennis stellen. De Klant aanvaardt en erkent dat hij binnen de 30 dagen na zulke kennisgeving het recht zal hebben om bezwaar te maken tegen de aanstelling door het Contract te beëindigen, doch enkel op voorwaarde dat:
- (i) het bezwaar gesteund is op een objectieve, dwingende en onderbouwde rechtvaardiging met betrekking tot de reden waarom de nieuwe sub-verwerker niet aan de verplichtingen van dit artikel 14.2 en de Wetgeving inzake de Bescherming van Persoonsgegevens kan voldoen; en
  - (ii) Telenet het bezwaar niet redelijkerwijs kan weerleggen of wegnemen.
- De Klant begrijpt en erkent dat alle informatie met betrekking tot de door Telenet aangestelde sub-verwerkers als Vertrouwelijke Informatie wordt beschouwd.
- 14.2.6. De Klant machtigt Telenet om de persoonsgegevens te verwerken in een derde land buiten de Europese Unie dat niet door de Europese Commissie wordt erkend als een land dat een passend beschermingsniveau waarborgt volgens artikel 45 van de AVG, op voorwaarde dat passende waarborgen worden geboden conform de Wetgeving inzake de Bescherming van Persoonsgegevens (zoals bijv. de ondertekening van de modelcontractbepalingen voor de doorgifte van persoonsgegevens aan in derde landen gevestigde verwerkers (2010/87/EU), of goedgekeurde bindende bedrijfsvoorschriften, of de aansluiting bij een goedgekeurde gedragscode).
- 14.2.7. Telenet treft passende technische en organisatorische maatregelen om een beschermingsniveau te verzekeren dat passend is voor het risico van de verwerking van de persoonsgegevens (met inbegrip van het risico van toevallige of ongeoorloofde toegang, wijziging, vernietiging, beschadiging, aantasting of verlies, en elke andere ongeoorloofde of onwettige verwerking of mededeling). Technische en organisatorische maatregelen worden alleen genomen voor zover en in de mate dat ze rechtstreeks onrechtstreeks bijdragen tot de bescherming van de persoonsgegevens. Aangezien alle technische en organisatorische maatregelen het voorwerp zijn van technische vooruitgang en ontwikkeling, heeft Telenet op elk moment het recht om andere passende maatregelen te treffen.
- 14.2.8. Telenet zal de Klant onverwijld waarschuwen als het een inbreuk in verband met persoonsgegevens vaststelt met betrekking tot persoonsgegevens die het in het kader van het Contract verwerkt, en zal de Klant, zo snel mogelijk, informatie over de inbreuk in verband met persoonsgegevens verschaffen, rekening houdend met de aard van de verwerking en de informatie waarover Telenet beschikt. Telenet zal een logboek van de inbreuken in verband met persoonsgegevens bijhouden, met de feiten, de gevolgen en de genomen corrigerende maatregelen. Telenet zal alle redelijke maatregelen nemen om alle als gevolg van de inbreuk in verband met persoonsgegevens verloren, beschadigde, vernietigde, gewijzigde of aangetaste persoonsgegevens binnen een redelijk tijdsbestek te herstellen, opnieuw samen te stellen en/of te reconstrueren.
- 14.2.9. Telenet zal de Klant de bijstand en/of medewerking verstrekken die de Klant redelijkerwijs kan eisen om aan zijn verplichtingen volgens de Wetgeving inzake de Bescherming van Persoonsgegevens te voldoen (met betrekking tot de persoonsgegevens die Telenet in het kader van het Contract verwerkt), met inbegrip van:



- (i) het verstrekken van informatie over de technische en organisatorische maatregelen die Telenet heeft getroffen om de persoonsgegevens te beschermen;
- (ii) indien en voor zover dit wettelijk toegestaan is, de Klant op de hoogte brengen van elk toegangsverzoek voor de mededeling van de persoonsgegevens;
- (iii) de Klant op de hoogte brengen van verzoeken van betrokkenen die gebruikmaken van hun rechten als betrokkenen volgens de Wetgeving inzake de Bescherming van Persoonsgegevens;
- (iv) meewerken aan de gegevensbeschermings-effectbeoordeling die de Klant volgens de wet verplicht is uit te voeren.

Telenet behoudt zich het recht voor om alle redelijke kosten met betrekking tot haar verplichtingen om deze bijstand en/of medewerking te verlenen aan te rekenen aan de Klant.

- 14.2.10. De Klant heeft het recht om de naleving door Telenet van dit artikel 14.2 te verifiëren. Telenet zal toestemmen met en meewerken aan redelijke verzoeken om audits die worden uitgevoerd door een erkende onafhankelijke auditor die door de Klant wordt aangesteld, op kosten van de Klant, na een voorafgaand schriftelijk verzoek van de Klant met een voorafgaande kennisgeving van dertig (30) dagen. De Partijen komen overeen het aantal en de reikwijdte van de audits te beperken tot wat nodig is om de naleving door Telenet van dit artikel 14.2 te verifiëren, met een maximum van eenmaal per kalenderjaar, tenzij indien een toezichthoudende autoriteit een audit zou opleggen, of na een inbreuk in verband met persoonsgegevens. Telenet zal tijdens de audit alle redelijke ondersteuning en bijstand verlenen. De Klant zal Telenet een kopie van het ontwerp van het auditrapport bezorgen en zal Telenet toelaten om opmerkingen te maken en wijzigingen voor te stellen vooraleer de definitieve versie van het auditrapport wordt opgesteld. De Partijen komen overeen dat elk auditrapport vertrouwelijk is en niet mag worden gepubliceerd of anderszins met derde partijen mag worden gedeeld.
- 14.2.11. Na de beëindiging van het Contract zal Telenet onverwijld elk gebruik van de onderliggende persoonsgegevens stopzetten en – tenzij de wet de verdere bewaring van de persoonsgegevens voorschrijft – de persoonsgegevens en de kopieën die het ervan bezit vernietigen of anonimiseren.
- 14.2.12. Zonder afbreuk te doen aan de aansprakelijkheidsuitsluitingen en -beperkingen van het Contract, kan Telenet alleen aansprakelijk worden gesteld voor een overtreding van de Wetgeving inzake de Bescherming van Persoonsgegevens als het de wettige instructies van de Klant niet heeft nageleefd.

## 15. Vertrouwelijke Informatie

- 15.1. Onverminderd artikel 15.2 van deze Algemene Voorwaarden verbinden de Partijen er zich toe om tijdens de Duur en vervolgens gedurende een periode van vijf (5) jaar nadien geen Vertrouwelijke Informatie te delen met of bekend te maken aan een derde partij, tenzij indien ze er wettelijk toe verplicht zijn of met de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.
- 15.2. De Partijen mogen de Vertrouwelijke Informatie (of een deel ervan) wel delen met of bekend maken aan:
- (i) hun Verbonden Ondernemingen en medewerkers (werknemers, consultants of andere), doch enkel indien en voor zover het delen of bekendmaken nodig is voor de uitvoering van het Contract en op voorwaarde dat de Verbonden Ondernemingen, agenten en/of medewerkers worden geïnformeerd over de vertrouwelijke aard van de Vertrouwelijke Informatie;
  - (ii) Bevoegde Overheden wanneer zij daarom verzoeken doch enkel op voorwaarde dat de Partij die de informatie deelt of bekendmaakt de andere Partij

vooraf van het verzoek in kennis stelt (indien dat wettelijk en praktisch mogelijk is) en dat de Partij die de informatie deelt of bekendmaakt de betrokken Bevoegde Overheid informeert over de vertrouwelijke aard van de verstrekte Vertrouwelijke Informatie.

## 16. Wijziging

- 16.1. Telenet heeft het recht om op elk ogenblik tijdens de (onbepaalde of bepaalde) Duur en met onmiddellijke ingang de vergoedingen, de voorwaarden van het Contract en/of de kenmerken van de Dienst wijzigen om geldige redenen of indien objectieve externe factoren buiten haar wil dat vereisen, met inbegrip van:
- (i) wijzigingen van of nieuwe Toepasselijke Wetten;
  - (ii) beslissingen van Bevoegde Overheden;
  - (iii) technische en/of technologische ontwikkelingen;
  - (iv) door de leveranciers van Telenet opgelegde wijzigingen.
- Telenet zal de Klant van de wijziging in kennis stellen. Indien en voor zover het mogelijk is, zal Telenet dit doen vooraleer de wijziging in werking treedt.
- 16.2. Telenet heeft tevens het recht om de vergoedingen, de voorwaarden van het Contract en/of de kenmerken van de Dienst in overeenstemming met de volgende modaliteiten te wijzigen:
- (i) Indien de wijziging niet in het duidelijke voordeel van de Klant is, heeft Telenet het recht zulke wijziging op elk ogenblik tijdens de onbepaalde Duur of op het eind van de (dan lopende) bepaalde Duur te maken. De Klant zal van de wijziging in kennis worden gesteld ten minste een (1) maand vooraleer ze in werking treedt.
  - (ii) Indien de wijziging in het duidelijke voordeel van de Klant is, heeft Telenet het recht zulke wijziging op elk ogenblik tijdens de (onbepaalde of bepaalde) Duur te maken. De Klant zal van de wijziging in kennis worden gesteld uiterlijk op de datum waarop ze in werking treedt.
- 16.3. Indien Telenet de vergoedingen, de voorwaarden van het Contract en/of de kenmerken van de Dienst overeenkomstig artikel 16.1 of 16.2 van deze Algemene Voorwaarden wijzigt, en:
- (i) zulke wijziging niet in het duidelijke voordeel van de Klant is, heeft de Klant het recht het Contract te beëindigen, op voorwaarde dat de Klant Telenet hiervan schriftelijk in kennis stelt ten laatste een (1) maand vanaf de datum waarop de wijziging in werking is getreden. Indien de wijziging gebeurt overeenkomstig artikel 16.1 van deze Algemene Voorwaarden en de wijziging tijdens de bepaalde Duur in werking treedt, zal de Klant de in artikel 9.2.2 van deze Algemene Voorwaarden vermelde beëindigingvergoeding niet verschuldigd zijn;
  - (ii) de wijziging in het duidelijke voordeel van de Klant is, heeft de Klant niet het recht het om het Contract te beëindigen, behalve in overeenstemming met artikel 9 van deze Algemene Voorwaarden.

## 17. Klachten en geschillen

### 17.1. Klachten

In het geval van klachten over de Dienst, moet de Klant Telenet alle informatie bezorgen om Telenet toe te laten de klacht te onderzoeken en op te volgen. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in het Contract, moet de Klant Telenet binnen vijftien (15) dagen na het ontstaan van het onderliggende probleem of incident van de klacht in kennis stellen. Indien de Klant Telenet niet tijdig op de hoogte brengt van de klacht of Telenet niet de vereiste informatie bezorgt, zal de klacht niet ontvankelijk zijn.

- 17.2. Geschillen
- 17.2.1. De toepassing, interpretatie en uitvoering van het Contract is onderworpen aan het Belgische recht.
- 17.2.2. Eventuele geschillen zullen uitsluitend worden behandeld door de rechtbanken en hoven van Antwerpen (afdeling Mechelen).
- 18. Varia**
- 18.1. Aard van de relatie
- 18.1.1. De Partijen handelen in eigen naam, voor eigen rekening en op eigen exclusieve verantwoordelijkheid. Het sluiten of uitvoeren van het Contract geeft geen aanleiding tot en mag niet worden beschouwd als het vormen van een vennootschap, een vereniging, een joint venture of enige andere vorm van partnership tussen de Partijen.
- 18.1.2. De Partijen mogen geen verklaringen afleggen of verbintenissen aangaan in naam of voor rekening van de andere Partij zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van die Partij.
- 18.2. Onderaanneming
- Telenet mag beroep doen op derde partijen om het Contract geheel of gedeeltelijk uit te voeren. De onderaannemer zal tegenover de Klant aan dezelfde contractuele verplichtingen onderworpen zijn als Telenet en Telenet zal tegenover de Klant (overeenkomstig de bepalingen van het Contract) verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het Contract door haar onderaannemers.
- 18.3. Overdracht
- 18.3.1. De Klant mag het Contract en/of zijn rechten of verplichtingen volgens het Contract niet toewijzen of overdragen aan een derde partij zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Telenet.
- 18.3.2. Telenet mag, zonder daarvoor de toestemming van de Klant nodig te hebben, het Contract en/of haar rechten of verplichtingen volgens het Contract geheel of gedeeltelijk toewijzen of overdragen aan een derde partij (met inbegrip van een Verbonden Onderneming van Telenet).
- 18.4. Deelbaarheid
- De nietigheid, vernietigbaarheid of onafdwingbaarheid van één of meer bepalingen van het Contract heeft geen invloed op de overige bepalingen van het Contract, dewelke van toepassing blijven. Indien één of meer bepalingen van het Contract nietig, vernietigbaar of anderszins onafdwingbaar zijn, zullen de Partijen te goeder trouw onderhandelen om de betrokken bepaling(en) te vervangen door één of meer geldige en afdwingbare bepalingen die de oorspronkelijke afspraak tussen de Partijen die in de betrokken bepaling(en) werd geformuleerd zo nauw mogelijk benadert als de Toepasselijke Wetten toestaan.
- 18.5. Hiërarchie
- In het geval van een tegenstrijdigheid of inconsistentie tussen de verschillende documenten die deel uitmaken van het Contract, zal volgende hiërarchie gelden (waarbij de hoger gerangschikte documenten voorrang hebben op de langer gerangschikte documenten):
- (i) de op de Dienst toepasselijke bijzondere voorwaarden;
  - (ii) deze Algemene Voorwaarden;
  - (iii) de Bestelling.
- 18.6. Kennisgevingen
- 18.6.1. Alle kennisgevingen, mededelingen en/of verzoeken die nodig of toegelaten zijn volgens het Contract, moeten schriftelijk gebeuren.
- 18.6.2. De Klant verbindt zich ertoe om Telenet onmiddellijk te informeren over elke wijziging van de informatie die hij bij het sluiten van het Contract of later aan Telenet heeft bezorgd, met inbegrip van zijn (bedrijfs)naam, (maatschappelijk) adres, e-mailadres en factuurgegevens.
- 18.7. Afstand van rechten
- 18.7.1. Het feit dat een Partij zou nalaten om de uitvoering van een verplichting volgens het Contract te eisen of een bepaling van het Contract af te dwingen, kan niet worden geïnterpreteerd als een afstand van rechten of verhaal volgens het Contract en zal de geldigheid van het Contract geenszins beïnvloeden.
- 18.7.2. Een afstand van rechten of verhaal kan enkel schriftelijk worden gedaan door een gemachtigde vertegenwoordiger van de Partij die zulke afstand doet. Een afstand van rechten of verhaal in het kader van een inbreuk op het Contract houdt geen afstand van rechten of verhaal in het kader van een eerdere of latere inbreuk in.