

Bijzondere voorwaarden Voice Pro

versie december 2025

1 Definities

Naast de termen die reeds elders in de Overeenkomst zijn gedefinieerd (bv. in de Algemene Voorwaarden), hebben de volgende woorden en uitdrukkingen de volgende betekenis, tenzij de context een ander begrip vereist:

Dienst	De "Voice Pro" dienst die in Artikel 2 van deze Bijzondere Voorwaarden wordt beschreven, zoals besteld door de Klant.
Locatie	Iedere vestiging of plaats of een deel daarvan waarin de Dienst wordt geleverd.
Eindgebruiker	De natuurlijke persoon (bv. werknemer van de Klant of de Klant zelf indien deze een natuurlijk persoon is) die gebruik maakt van de Dienst.
Nummer	Het telefoonnummer waarmee de Klant of Eindgebruiker verbonden is met het vaste telefoonnetwerk en dat door Telenet wordt toegekend aan de Klant en/of dat de Klant overdraagt naar Telenet in het kader van de Overeenkomst.
Portaal	Het portaal waarmee de Klant bepaalde instellingen van de Dienst kan beheren.
Uitrusting	Elk toestel dat in het kader van de Dienst gebruikt kan worden (bv. bureautelefoons, DECT-telefoons...).
Zonevreemd Nummer	Een Nummer uit een telefoonzone dat niet overeenstemt met de telefoonzone van de Locatie waar de Klant gevestigd is.

2 Inleiding

2.1 Algemeen

- 2.1.1 De Algemene Voorwaarden Telenet Business voor producten en diensten bestemd voor zelfstandigen en kleine bedrijven (beschikbaar via www.telenet.be/algemenevoorwaardenbusiness) (m.i.v. de daarin vervatte bijzondere voorwaarden) (de "**Algemene Voorwaarden**") zijn eveneens van toepassing op de Dienst, in zoverre er in deze bijzondere voorwaarden niet van afgeweken wordt.

2.2 De Dienst

- 2.2.1 De Dienst Voice Pro bestaat uit:

- (i) de toewijzing van Nummers waarmee de Klant inkomende en uitgaande gesprekken kan voeren; en
- (ii) enkel voor Voice Pro 2 Go en Voice Pro Multi: een cloudoplossing die toegang geeft tot bepaalde geïntegreerde communicatie- en samenwerkingsmogelijkheden.

- 2.2.2 Om misbruik van de Dienst te voorkomen, worden de volgende functies niet ondersteund:

- (i) gesprekken via voicemail;
- (ii) doorgeschakelde en/of doorverbonden gesprekken naar internationale bestemmingen (tenzij uitdrukkelijk anderszins overeengekomen met de Klant en op voorwaarde dat de Klant de door Telenet gevraagde waarborgen heeft verstrekt om de betaling van het daarmee verband houdende verbruik te verzekeren).

3 Nummers

3.1 Toewijzing en wijziging van Nummers

- 3.1.1 De aan de Klant toegewezen Nummers worden vermeld in de bestelbevestiging. Bij Voice Pro 2 GO en Voice Pro Classic dient voor elk Nummer een afzonderlijke gebruikslicentie te worden afgenomen. Bij Voice Pro Multi krijgt de Klant 2 Nummers extra bovenop het aantal Eindgebruikers. In geval van Voice Pro 2 GO en Voice Pro Multi kan de Klant aan maximaal 10 Eindgebruikers een gebruikslicentie toekennen.
- 3.1.2 Elk Nummer is gekoppeld aan een adres en een telefoonzone. De Klant kan geen Zonevreemd(e) Nummer(s) afnemen.
- 3.1.3 De Klant behoudt de Nummers in principe tot aan het einde van de Overeenkomst, maar hij erkent en aanvaardt dat Telenet de Nummers kan wijzigen om dwingende dienstredenen (bv. Indien de wijziging nodig is om de Dienst te blijven verstrekken), op voorwaarde dat de Klant hiervan minstens 2 maanden op voorhand wordt verwittigd. Telenet is hiervoor geen enkele vergoeding aan de Klant verschuldigd. Indien de Klant verhuist naar een andere Locatie, zal hij het (de) Nummer(s) enkel kunnen behouden indien hij binnen dezelfde telefoonzone verhuist.

3.2 Nummeroverdraagbaarheid

3.2.1 Nummeroverdracht naar Telenet

- (i) Indien de Klant vraagt om een telefoonnummer over te dragen van een andere operator naar Telenet, zal Telenet de wettelijke bepalingen inzake nummeroverdraagbaarheid naleven en alles in het werk stellen om deze nummeroverdracht zo goed mogelijk te laten verlopen.
- (ii) De Klant verbindt zich ertoe om enkel de overdracht naar Telenet te vragen van nummers waarvan hij zelf titularis is.
- (iii) De overdracht van een telefoonnummer van een andere operator naar Telenet ontslaat de Klant niet van zijn contractuele verplichtingen tegenover zijn vorige operator; de Klant is daar als enige verantwoordelijk is.

3.2.2 Nummeroverdracht naar een andere operator

- (i) Indien de Klant een of meer Nummers wenst over te dragen naar een andere operator, moet hij zich tot deze laatste wenden. Deze andere operator is verantwoordelijk voor het ondernemen van de nodige stappen voor de overdracht van het (de) Nummer(s).
- (ii) De Klant erkent en aanvaardt dat het (de) Nummer(s) slechts tot 1 maand na beëindiging van de Overeenkomst kan (kunnen) worden overgedragen. Na die periode wordt (worden) het (de) Nummer(s) terug overgemaakt aan de operator die eigenaar is van het (de) Nummer(s) (niet-Telenetnummer(s)) of kan het worden toegekend aan een andere klant (Telenetnummer(s)).
- (iii) In geval van overdracht van alle Nummers die onder de Overeenkomst vallen, zal de Overeenkomst automatisch eindigen zodra de volledige overdracht effectief is. Indien de Klant slechts een deel van de Nummers wenst over te dragen, dan zal de Overeenkomst automatisch gedeeltelijk worden beëindigd voor wat betreft die Nummers zodra de overdracht ervan effectief is en blijft de Overeenkomst van kracht met betrekking tot de overige niet-overgedragen Nummers.

3.2.3 Weigering en/of vertraging

- (i) De Klant erkent en aanvaardt dat Telenet (of een andere operator) de overdracht van een of meer Nummers (zelfs indien die deel uitmaken van een opeenvolgende reeks) kan weigeren of uitstellen om technische of wettelijke redenen.

- (ii) In geval van vertraging bij de nummeroverdrachtsprocedure, kan de Klant aanspraak maken op een compensatie. De aanvraag daartoe moet binnen een termijn van 6 maanden na het verzoek tot nummeroverdracht worden ingediend bij de operator aan wie het (de) Nummer(s) zal (zullen) worden overgedragen. De Klant kan meer informatie over de bedragen en de procedure vinden op www.bipt.be/np.

4 Verplichtingen van Telenet

4.1 Algemeen

- 4.1.1 De Klant erkent en aanvaardt dat de kwaliteit van de Dienst afhankelijk is van door derden aangeboden diensten (bv. internettoegangsdiensden en telefoonnetwerk(en) van derden) waarover Telenet geen controle heeft. De verantwoordelijkheid van Telenet is beperkt tot de Diensten die worden aangeboden via het Telenet-netwerk tot aan het demarcatiepunt (d.w.z. de session border controller (SBC)).
- 4.1.2 Telenet verbindt er zich toe alle redelijke middelen aan te wenden om de toegang tot, de veiligheid, de betrouwbaarheid en de goede werking van de Dienst te verzekeren. De Klant begrijpt en aanvaardt echter dat Telenet o.a. niet kan garanderen dat de Dienst doorlopend en zonder onderbrekingen of storingen wordt verstrekt, en dat er nooit beveiligingsrisico's zullen zijn.
- 4.1.3 De Klant erkent en aanvaardt verder dat de Dienst onderbroken of verstoord kan worden door externe oorzaken of obstakels en dat de kwaliteit van de Dienst ook afhankelijk is van de compatibiliteit van de Uitrusting.
- 4.1.4 Telenet heeft het recht om alle redelijke maatregelen (met inbegrip van opschorting van de Dienst) te nemen die zij nodig of nuttig acht om de veiligheid, integriteit of normale werking van de Dienst, de Uitrusting van Telenet of haar infrastructuur (of die van haar verbonden vennootschappen, onderaannemers of leveranciers) te vrijwaren en om fraude of ongeoorloofd gebruik van de Dienst te voorkomen of te stoppen.

4.2 Kwaadwillige oproepen

Indien de Klant het slachtoffer is van kwaadwillige oproepen, heeft hij het recht om een klacht in te dienen bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie om inlichtingen te verkrijgen over de identiteit en het adres van de titularis van het nummer dat voor de kwaadwillige oproepen werd gebruikt. Indien de Ombudsdienst het verzoek van de Klant inwilligt en Telenet toegang heeft tot deze informatie, dan zal Telenet de identiteit en het adres van de titularis van het nummer dat voor de kwaadwillige oproepen werd gebruikt aan de Ombudsdienst bekend maken.

4.3 Locatiegegevens

De Klant erkent dat Telenet wettelijk verplicht kan zijn om de aan een Nummer gekoppelde locatiegegevens te kennen en, in bepaalde gevallen, bekend te maken (bv. Aan de hulpdiensten, gerechtelijke instanties of inlichtingen- en veiligheidsdiensten).

5 Verplichtingen van de Klant

5.1 Algemeen

- 5.1.1 De Klant verbindt er zich toe de Dienst enkel te gebruiken:
 - (i) voor zijn eigen (professioneel) gebruik;
 - (ii) voor het doel waarvoor de Dienst bestemd is;
 - (iii) in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en alle daarmee verband houdende verplichtingen (bv. in verband met het opnemen van gesprekken).

- 5.1.2 De Klant verbindt er zich toe de Dienst niet te gebruiken voor onwettige, illegale of frauduleuze doeleinden (bv. spoofing, phishing, stalking, dreigementen, verboden vormen van telemarketing, ...), noch op een manier die de belangen of rechten van Telenet of zijn verbonden vennootschappen kan schaden of op een manier die nadelig is voor het gebruik van de Dienst door andere klanten.
- 5.1.3 De Klant zal te allen tijde de Eindgebruikers identificeren die hij gebruik laat maken van de Dienst. De Klant is als enige verantwoordelijk ten aanzien van Telenet voor het gebruik van de Dienst door de Eindgebruikers. De Klant verbindt zich ertoe om Eindgebruikers duidelijk te informeren over de relevante bepalingen en beperkingen van de Overeenkomst.
- 5.1.4 De Klant is verplicht om te betalen voor de Dienst, zelfs indien hij niet of slechts gedeeltelijk gebruik maakt van de Dienst.

5.2 Uitrusting

- 5.2.1 Indien de Klant de Dienst afneemt met een Uitrusting die bestaat uit een vast toestel (bv. bureautelefoon, DECT-telefoon), mag dit enkel een vast toestel zijn dat van Telenet gehuurd wordt.
- 5.2.2 De Klant begrijpt en aanvaardt dat – aangezien de Uitrusting met het internet is verbonden – het zeer belangrijk is dat hij de nodige maatregelen neemt om de internetverbinding en de Uitrusting te beveiligen, zodat de Klant en Eindgebruikers niet het slachtoffer kunnen worden van ongeoorloofde, onwettige of frauduleuze praktijken van derden (bv. hacking, spoofing, phishing, ...) en de risico's in dit opzicht tot het minimum worden beperkt. De Klant blijft volledig verantwoordelijk en kan Telenet niet aansprakelijk houden voor eventuele schade die voortvloeit uit de ongeoorloofde toegang van derden tot de Uitrusting en/of het gebruik van de Dienst (bv. gesprekskosten na het hacken van een telefoon, inbraak in panden als gevolg van het hacken van een deurtelefoon, ...).

5.3 Intensief gebruik

Om de vlotte werking van de Dienst niet te verstoren, kan de Klant bij intensief gebruik (ook al is dit gebruik occasioneel of tijdelijk) worden verplicht om de door Telenet opgelegde maatregelen te treffen.

5.4 Gebruik van het Portaal

- 5.4.1 De Klant verbindt er zich toe het Portaal uitsluitend te gebruiken met betrekking tot de Dienst en dit in overeenstemming met de handleiding voor het Portaal en alle specifieke instructies die Telenet kan geven.
- 5.4.2 De Klant verbindt er zich toe zijn aanmeldgegevens voor het Portaal vertrouwelijk te houden; hij mag ze niet delen met, of bekend maken aan derden, en mag ze alleen op een veilige en passende manier gebruiken. De Klant is als enige verantwoordelijk voor elk gebruik van het Portaal op basis van geldige aanmeldgegevens en voor alle activiteiten die worden uitgeoefend met geldige aanmeldgegevens. Telenet raadt de Klant aan om zijn aanmeldgegevens regelmatig te wijzigen en aan het eind van elke sessie uit te loggen om te vermijden dat derden toegang zouden kunnen krijgen.
- 5.4.3 De Klant moet ervoor zorgen dat alleen bevoegden toegang krijgen tot het Portaal. Telenet kan niet verifiëren of aanvragen voor toegang tot en gebruik van het Portaal op basis van geldige aanmeldgegevens toegestaan en rechtmatig zijn. Derhalve kan de Klant Telenet niet aansprakelijk houden voor eventuele schade die hij zou leiden in geval van ongeoorloofd of onrechtmatig gebruik op basis van geldige aanmeldgegevens. Indien de Klant enige reden heeft om aan te nemen dat aanmeldgegevens bekend zijn geworden aan personen die het Portaal niet mogen gebruiken of dat de aanmeldgegevens worden gebruikt of kunnen worden

gebruikt op een ongeoorloofde manier, moet de Klant Telenet hiervan onmiddellijk op de hoogte brengen.

5.5 Cisco

5.5.1 De Dienst is gebaseerd op een Webex-applicatie (de "**Applicatie**") van Cisco Systems, Inc. ("**Cisco**"). De Applicatie vereist een werkende (vaste of mobiele) internetverbinding (waarvan de kosten worden gedragen door de Klant).

5.5.2 De Applicatie wordt beheerst door de voorwaarden van Cisco, waarvan de meest recente versie beschikbaar is via de volgende links:

- (i) Cisco End User License Agreement ([Cisco Customer Contract Experience - Cisco](#));
 - (ii) Cisco Webex App en Webex Messaging Privacy Data Sheet ([Trust Portal - Cisco](#));
 - (iii) Privacybeleid ([Cisco Online Privacy Statement Summary - Cisco](#)).
- (samen de "**Voorwaarden van Cisco**" genoemd).

5.5.3 De Klant verklaart de Voorwaarden van Cisco te hebben gelezen en deze te aanvaarden. Hij verbindt zich ertoe de Voorwaarden van Cisco na te leven. Volgens de Voorwaarden van Cisco heeft Cisco het recht om:

- (i) (bepaalde functies van) zijn Applicatie en/of de Voorwaarden van Cisco te wijzigen; en
- (ii) de beschikbaarheid van de Applicatie te onderbreken (bv. voor onderhoud).

Telenet heeft geen controle over dergelijke handelingen. Bijgevolg kan Telenet niet aansprakelijk worden gehouden voor dergelijke wijzigingen en onderbrekingen of voor tekortkomingen in de Applicatie.

5.6 Noodoproepen

De desktop-Applicatie, de bureautelefoon en DECT-telefoon mogen enkel worden gebruikt voor oproepen naar de hulpdiensten en noodnummers (100, 101, 112, ...) vanaf het fysieke adres dat aan het toepasselijke Nummer is gekoppeld om te vermijden dat het gesprek misschien doorgeschakeld wordt naar een verkeerde noodcentrale en/of de noodcentrale de locatie van de Eindgebruiker niet kan bepalen. De Klant verbindt er zich toe alle Eindgebruikers op de hoogte te brengen van deze verplichtingen en beperkingen. De Klant aanvaardt de risico's van het niet naleven van deze artikelen en vrijwaart Telenet voor alle schade die daaruit zou voortvloeien (bv. schade doordat de hulpdiensten de beller niet (tijdig) kunnen lokaliseren).

6 Verhuur van Uitrusting

6.1 Dit artikel is van toepassing op elke Uitrusting die door Telenet aan de Klant wordt verhuurd.

6.2 Het risico van verlies en beschadiging gaat over op de Klant op het moment van de levering op het overeengekomen leveringsadres of, indien de Klant de Uitrusting zelf afhaalt, op het moment van afhaling.

6.3 Klachten inzake zichtbare non-conformiteit of gebreken van de Uitrusting moeten binnen 2 werkdagen na de ontvangst levering of afhaling van het Uitrusting schriftelijk aan Telenet ter kennis worden gebracht. Zo niet zal de Uitrusting als volledig conform en niet-gebrekig worden beschouwd.

6.4 Telenet en/of zijn leverancier(s) behouden de volledige eigendom van zulke Uitrusting. De Klant mag eventuele eigendomsvermeldingen van Telenet niet van de Uitrusting verwijderen. De Klant heeft geen retentierecht over de Uitrusting.

6.5 De Klant mag de Uitrusting uitsluitend verplaatsen binnen dezelfde Locatie en op voorwaarde dat (i) de verplaatsing geen impact heeft op (de kwaliteit van) de Dienst, (ii) er geen bijkomende

configuratie vereist is als gevolg van de verplaatsing en (iii) de Uitrusting eenvoudig te verplaatsen valt zonder risico op schade.

6.6 De Klant verbindt zich ertoe de Uitrusting op de afgesproken plaats en op het afgesproken tijdstip in ontvangst nemen.

6.7 De Klant verbindt zich ertoe:

- (i) zorg te dragen voor de Uitrusting;
- (ii) Telenet onmiddellijk te informeren over elk probleem met de Uitrusting (bv. defect, verlies, diefstal, ...);
- (iii) een verzekering "alle risico's" af te sluiten (onder meer tegen diefstal, schade, brand en elektrisch risico) voor de totale vervangwaarde van de Uitrusting en hiervan op eerste verzoek een bewijs over te maken aan Telenet;
- (iv) de Uitrusting:
 - (a) niet te (laten) wijzigen of aanpassen;
 - (b) in zijn exclusieve bezit en onder zijn exclusieve controle te houden op de installatieplaats;
 - (c) niet te verkopen, verhuren, over te dragen, in pand te geven, te (laten) onderwerpen aan enig ander zakelijk (zekerheids)recht of op een andere wijze ter beschikking te stellen van derden;
 - (d) vrij te houden van beslag
 - (e) in geval van beslag: de gerechtsdeurwaarder te melden dat de Uitrusting eigendom zijn van Telenet, Telenet hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te brengen en om verzet aan te tekenen.

6.8 De Uitrusting mag alleen door Telenet of een door Telenet aangestelde persoon worden onderhouden en hersteld en moet altijd gemakkelijk toegankelijk zijn voor Telenet. Telenet kan de Uitrusting op elk ogenblik terugvragen en door een soortgelijke Uitrusting vervangen. De Klant heeft echter niet het recht om een meer recente versie van (onderdelen van) de Uitrusting te eisen.

6.9 Bij de beëindiging van de Overeenkomst mag de Klant de Uitrusting niet langer gebruiken en is de Klant verplicht om de Uitrusting aan Telenet terug te bezorgen, overeenkomstig de instructies van Telenet. Telenet behoudt zich het recht voor om de in de Prijslijst vermelde vergoeding aan te rekenen indien de Klant de Uitrusting niet, niet tijdig of niet in overeenstemming met de instructies van Telenet heeft teruggegeven en/of indien de Uitrusting beschadigd is