



# BUSINESS

## NEXTEL MOBILE -ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN -

De huidige algemene voorwaarden omvatten meerdere hoofdstukken:

**ART. 1** bevat een definitie van de begrippen gebruikt in deze Algemene voorwaarden.

**ART. 2** is specifiek van toepassing op de Mobiele Diensten.

**ART. 3** preciseert de regels die van toepassing zijn wanneer de Klant kiest voor een formule die meerdere diensten van Telenet BV combineert.

**ART.4.** zet de algemene regels uiteen die van toepassing zijn op alle diensten en soorten abonnementen.

**Vorrangs- en interpretatieregels:**

- In geval van tegenstrijdigheid tussen: 1) de bepalingen met betrekking tot een specifieke dienst of de eventuele Bijzondere voorwaarden en 2) de voorwaarden vermeld in ART. 6, hebben de bepalingen met betrekking tot de specifieke dienst of de Bijzondere voorwaarden in kwestie voorrang op de algemene regels van ART 4.
- De Bijzondere voorwaarden hebben steeds voorrang op de bepalingen met betrekking tot een specifieke dienst.



## BUSINESS

### ART 1. DEFINITIES

In de huidige algemene voorwaarden wordt bedoeld met:

#### Aanbieder van Inhoud:

natuurlijke personen of rechtspersonen die verantwoordelijk zijn voor het ontwerpen, beheer en de verdeling van Inhoud.

#### Abonnement:

de Overeenkomst waarbij de Klant één of meerdere Diensten voor bepaalde of onbepaalde duur gebruikt. De formule waarbij een forfaitaire maandelijkse belwaarde wordt aangerekend middels een factuur, wordt eveneens beschouwd als een Abonnement.

#### Abonnementsaanvraag:

het door de Klant ingevulde en ondertekende aanvraagformulier waarbij de Klant de levering van de Diensten krachtens een Abonnement aanvraagt.

#### Algemene voorwaarden:

huidige Algemene voorwaarden, waarvan de tekst verkrijgbaar is bij Telenet BV,

#### Bijzondere voorwaarden:

het is mogelijk dat voor bepaalde Diensten bijzondere voorwaarden gelden die afwijken van de Algemene voorwaarden. In voorkomend geval zullen die bijzondere voorwaarden vóór het afsluiten van de Overeenkomst aan de Klant worden meegedeeld en zullen zij deel uitmaken van de Overeenkomst. De tekst van de Bijzondere voorwaarden is verkrijgbaar bij Telenet BV.

#### Data Diensten:

Mobiele Diensten die aan de Klant worden aangeboden door Telenet BV of door een Aanbieder van Inhoud en die het de Klant mogelijk maken via een mobiele telefoon toegang te krijgen tot het internet (publieke netwerk), intranet (bedrijfsnetwerken) of andere toepassingen (BlackBerry, WAP, MMS, sms) via het Netwerk.

#### Diensten:

het geheel van de mobiele diensten waarop de Klant is ingeschreven.

#### Inhoud:

de informatie die via het Internet (publieke netwerken), Intranet (bedrijfsnetwerken) of andere toepassingen ter beschikking wordt gesteld van de Klant, ongeacht de identiteit van de Aanbieder van de Inhoud.

#### Klant:

de rechtspersoon, vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid of (feitelijke) vereniging die gebruik maakt van de Diensten en/of een Product koopt.

#### Telenet BV:

Telenet BV N.V., met maatschappelijke zetel te Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen, ingeschreven in het RPR Antwerpen, RPR Antwerpen, afdeling Mechelen met nummer BE 0473.416.418.

#### Mobiele Diensten:

de dienst van mobiele telefonie en de bijkomende diensten die Telenet BV verstrekt.

#### Netwerk:

het mobilofonienet ter beschikking gesteld door Telenet BV.

#### Overeenkomst:

de contractuele relatie tussen de Klant en Telenet BV in verband met de aankoop van de Producten en/of het gebruik van de Diensten.

De Overeenkomst omvat de Algemene voorwaarden en in voorkomend geval de Abonnementsaanvraag, het gekozen Tariefplan, en eventueel de Bijzondere voorwaarden en technische specificaties.

#### Pack:

een specifieke combinatie van meerdere Diensten aangeboden aan de Klant in het kader van één enkel Abonnement.

#### Product(en):

de verzamelnaam voor één of meerdere producten die de Klant bij Telenet BV koopt of ter beschikking krijgt.

#### Simkaart:

de chipkaart die door Telenet BV ter beschikking wordt gesteld van een Klant en die moet worden ingebracht in de mobiele telefoon van de Klant om gebruik te kunnen maken van het mobilofonie Netwerk. Deze kaart is en blijft eigendom van Telenet BV.

#### Sms:

korte tekstboodschappen van maximaal 160 karakters die de Klant kan verzenden en ontvangen via zijn mobiele telefoon.

#### Tariefplan:

het tariefplan gekozen door de Klant uit de tarieflijst bij het aangaan van de Overeenkomst of nadien. De verschillende Tariefplannen voor de verschillende Diensten kunnen worden geraadpleegd bij de klantendienst van Telenet BV.

#### Verdelers:

De door Telenet BV erkende onafhankelijke verdelers.



## BUSINESS

### ART.2. MOBIELE DIENSTEN

#### 2.1. Aansluitings- en activeringsprocedures

De Klant kan toegang krijgen tot de Mobiele Diensten door het afsluiten van een Abonnement.

##### 2.1.1. Abonnement

De Klant die kiest om toegang te hebben tot de Mobiele Diensten door het afsluiten van een Abonnement moet een Abonnementsaanvraag indienen overeenkomstig Art. 4.1. van deze Algemene voorwaarden.

##### 2.1.2. Activering

Activering van de Klant gebeurt ofwel via een Verdelers, ofwel door de Klant zelf. In dit laatste geval, en afhankelijk van de gekozen formule, zal de klant contact moeten opnemen met de klantendienst van Telenet BV om de betrokken Simkaart te activeren.

#### 2.2. Prestaties van Telenet BV

##### 2.2.1. Roaming en internationale oproepen

Afhankelijk van de opties, het type Abonnement, het stellen van een eventuele waarborg of voorschot, of de periode gedurende dewelke een Klant reeds Klant is, biedt Telenet BV de mogelijkheid aan de Klant om oproepen te doen vanuit, of te ontvangen in een aantal andere landen dan België ("roaming"), of om oproepen te verwezenlijken vanuit België naar een aantal buitenlandse netwerken (internationale oproepen). De lijst van deze landen en de prijzen die worden aangerekend voor deze roaming-diensten en internationale oproepen zijn beschikbaar via de helpdesk. De roaming- en internationale tarieven worden voortdurend aangepast in functie van de akkoorden die Telenet BV hiertoe sluit met haar partners. Dit brengt met zich mee dat deze tarieven kunnen veranderen terwijl de Klant in het buitenland is.

Naargelang het land waar de Klant verblijft, zal de Simkaart al dan niet automatisch een netwerk van een partner van Telenet BV selecteren. Het blijft voor de Klant echter altijd mogelijk om manueel een ander netwerk naar keuze te selecteren, op voorwaarde dat Telenet BV in dat land een roaming overeenkomst heeft afgesloten met de operator van dat andere netwerk.

Indien de Klant wenst te genieten van specifieke tarieven van een van de roaming partners van Telenet BV, moet hij het juiste netwerk kiezen van zodra hij in dat land is aangekomen.

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 [www.telenet.be/business/roaming](http://www.telenet.be/business/roaming). Klachten over de kwaliteit van de roamingdienst kunnen gemeld worden via

de standaard klachtenprocedure zoals omschreven in artikel 4.13.

##### 2.2.2. Roaming door alternatieve roaming aanbieders

De EU roaming verordening biedt de mogelijkheid aan de Klant met ingang van 1 juli 2014 om op elk ogenblik roaming-diensten (enkel data of een bundel van gesprekken, SMS en data) af te nemen van alternatieve roaming aanbieders van roaming-diensten in de EU lidstaten op het oproepnummer verstrekt door Telenet BV. Deze wijziging zal kosteloos doorgevoerd worden en in principe binnen 24 uur na ontvangst door Telenet BV van het verzoek van de alternatieve roaming aanbieder. In dergelijk geval zal de alternatieve roaming aanbieder de betrokken roaming-diensten rechtstreeks aanrekenen aan de Klant. De Telenet BV roaming-tarieven zijn niet toepassing op deze diensten. Alle verzoeken die betrekking hebben op een abonnementsaanvraag bij een alternatieve roaming aanbieder (zoals activatie van het abonnement, verandering in deinstellingen, vragen over het abonnement, aanrekeningen, beschikbaarheid) vallen onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van de alternatieve roaming aanbieder. De Klant wordt er op gewezen dat bij wijziging van de binnenlandse lokale aanbieder, de nieuwe binnenlandse lokale aanbieder niet de verplichting heeft om de roaming diensten te ondersteunen die worden aangeboden door een specifieke alternatieve roaming aanbieder. Het behoort tot de exclusieve verantwoordelijkheid van de alternatieve roaming aanbieder om de Klant te informeren indien bepaalde roaming-diensten of functionaliteiten niet beschikbaar zouden zijn. Het is noodzakelijk dat de Klant zijn Acces Point Name (APN) instellingen wijzigt wanneer hij in het buitenland in één van de lidstaten van de EU verblijft en een lokale buitenlandse provider voor enkel data roaming diensten selecteert. De Klant is er zich van bewust dat wanneer hij terugkeert naar België, de APN instellingen dienen te worden gewijzigd naar de originele APN naam bij gebreke waaraan de mobiele data diensten in België niet zullen werken. Indien enkel data roaming-diensten worden afgenomen van een alternatieve roaming provider, is het mogelijk dat niet langer manueel een ander netwerk kan worden geselecteerd voor spraak- en SMS roaming-diensten.

##### 2.2.3. Oproepnummer

Telenet BV verbindt zich ertoe om de Simkaart zo snel mogelijk te activeren. Ten laatste bij activering wordt één oproepnummer per aansluiting toegekend aan de Klant. De Klant heeft niet het recht om een bepaald nummer op te eisen (behalve in geval de Klant zijn nummer overdraagt van een andere mobilofonie operator naar Telenet BV, in welk geval hij het nummer dat oorspronkelijk door die andere operator was toegekend, kan behouden), noch om achteraf te laten wijzigen. Op het einde van de Overeenkomst verliest de Klant zijn nummer definitief behalve indien hij vraagt zijn nummer te behouden conform de procedure die inzake nummeroverdraagbaarheid bij Telenet BV geldt.



## BUSINESS

In ieder geval heeft Telenet BV steeds het recht om het nummer van de Klant te wijzigen om dwingende dienstredenen op voorwaarde dat de Klant hiervan minstens twee (2) maanden op voorhand verwittigd wordt. In geen geval zal Telenet BV hiervoor een vergoeding aan de Klant verschuldigd zijn. Indien de Klant een ander nummer vraagt zal Telenet BV nakijken in welke mate dit technisch mogelijk is en is Telenet BV gerechtigd de kosten die hiermee gepaard gaan aan de Klant aan te rekenen.

### 2.2.4. Nooddiensten

Telenet BV biedt toegang tot de nooddiensten en bezorgt de coördinaten van de locatiegegevens van de oproeper aan de nooddiensten.

### 2.2.5. Monitoring

Telenet BV hanteert via een centrale monitoring diverse procedures om het verkeer te meten en te sturen om te voorkomen dat de infrastructuur wordt verzadigd. Bij vaststelling van een dreigende verzadiging neemt Telenet BV alle redelijke maatregelen ten einde zo mogelijk de kwaliteit en continuïteit van de Mobiele Diensten te kunnen verzekeren. Deze maatregelen kunnen in bepaalde gevallen bestaan uit de tijdelijke wijziging van de gebruiksvoorwaarden van de Diensten.

## 2.3. Rechten, verplichtingen en aansprakelijkheid van de Klant

### 2.3.1. Simkaart – pincode

**2.3.1.1.** Om misbruiken te voorkomen, dient de Klant onmiddellijk bij ontvangst van zijn simkaart de standaard pincode om te vormen tot een persoonlijke geheime pincode. De Klant is verantwoordelijk voor de strikte geheimhouding van deze code en zal er dus op letten geen te eenvoudige code te kiezen (zoals bijvoorbeeld 1111, 2222 of 1234).

**2.3.1.2.** Telenet BV is en blijft de enige eigenaar van de simkaart die aan de Klant wordt bezorgd. De Klant mag de Simkaart niet afstaan, uitleenen, beschadigen of vernietigen. Indien de Klant de Simkaart door andere personen wilt laten gebruiken, dient hij hiertoe voorafgaandelijk op het daartoe bestemde formulier de gegevens van alle gebruikers op te geven en dit formulier te voegen bij zijn Abonnementaanvraag. De Klant blijft in elk geval als enige verantwoordelijk ten opzichte van Telenet BV voor de uitvoering van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst. Binnen zeven (7) dagen na het einde van de Overeenkomst bezorgt de Klant de Simkaart terug aan Telenet BV. De Klant moet de Simkaart als een goede huisvader gebruiken.

Elke poging tot kopiëren van de technische identificatiegegevens van de Simkaart en elk frauduleus gebruik van de Simkaart is verboden, en zal aanleiding geven tot het intrekken van het oproepnummer dat aan de Simkaart verbonden is onverminderd de andere maatregelen die Telenet BV kan nemen jegens de Klant.

**2.3.1.3.** In geval van verlies, diefstal of beschadiging van de simkaart blijft de Klant aansprakelijk voor het gebruik en de betaling van de gespreks- en andere kosten, totdat de Klant de schorsing van de Mobiele Diensten telefonisch heeft gevraagd aan Telenet BV. Bij dit verzoek moet de Klant zich kunnen identificeren als rechtmatig bezitter van de simkaart. Dit verzoek dient schriftelijk bevestigd te worden door de Klant binnen de acht (8) dagen na de telefonische melding. Op verzoek van Telenet BV, moet de Klant het nummer van het proces-verbaal van aangifte van het verlies of de diefstal bij de politie meedelen. Tijdens de schorsing blijven eventuele Abonnementsgelden verschuldigd. Op aanvraag van de Klant en mits betaling van de kost ervan bezorgt Telenet BV een nieuwe simkaart aan de Klant. Telenet BV zal alle redelijke inspanningen leveren om de schorsing van het Abonnement van de Klant, die in het bezit is van een nieuwe simkaart of die de verloren simkaart heeft teruggevonden, binnen een tijdspanne van vijf (5) werkdagen op te heffen.

### 2.3.2. Mobiele telefoon

**2.3.2.1.** De Klant zal de Mobiele Diensten slechts gebruiken via een telefoon die voldoet aan de Belgische en Europese normen, en die aangepast is aan het Netwerk en aan de diensten waar de Klant gebruik van wenst te maken. De Klant kan enkele raadgevingen terzake vinden op de website [www.telenet.be](http://www.telenet.be) die hierover, enkel ten informatieve titel, nuttige informatie bevat. Zelfs indien de telefoon van de Klant is aangepast aan het Netwerk, garandeert Telenet BV niet dat alle functies van de telefoon kunnen worden gebruikt. De Klant zal zich strikt houden aan de gebruiksaanwijzing van zijn mobiele telefoon. De Klant moet zelf instaan voor de vervanging van zijn mobiele telefoon wanneer deze om technische redenen eigen aan het toestel (bijvoorbeeld omdat het te oud is) geen toegang krijgt tot het Netwerk of niet geschikt is om bepaalde Data Diensten te gebruiken. Zowel vóór als na de activering van de Mobiele Diensten kan Telenet BV van de Klant eisen om zijn mobiele telefoon aan te bieden voor controle. De Klant aanvaardt dat oproepen vanuit, of naar niet-toegelaten toestellen automatisch en zonder enige voorafgaande waarschuwing kunnen worden geblokkeerd en dat dergelijk gebruik Telenet BV het recht geeft om de Mobiele Diensten onmiddellijk en zonder enige voorafgaande waarschuwing te schorsen en/of te beëindigen.



## BUSINESS

Telenet BV behoudt zich het recht voor om de exploitatiewijzen van de Dienst aan te passen en de technische kenmerken van haar prestaties aan te passen indien de kwaliteit van de Diensten dit vereisen. Indien dit aanleiding zou geven tot het feit dat de Klant hierdoor zijn telefoontoestel niet meer kan gebruiken zal dit nooit aanleiding kunnen geven tot schadevergoeding.

**2.3.2.2.** Telenet BV wijst erop dat niettegenstaande de uitstekende kwaliteit van het Netwerk het voor haar niet mogelijk is om in alle omstandigheden een perfecte dekking over het hele Belgische grondgebied te waarborgen.

**2.3.2.3.** De Klant erkent op de hoogte te zijn van de risico's die verbonden zijn aan het gebruik van mobiele telefoons (in het bijzonder bij het besturen van een voertuig, bij het tanken of in de buurt van brandstoffen en/of explosieven), evenals van de storingen die het gebruik kan veroorzaken op medische apparatuur en invliegtuigen.

**2.3.2.4.** De Klant wordt aangeraden het verlies of de diefstal van zijn mobiele telefoon onmiddellijk telefonisch te melden aan Telenet BV, zodat Telenet BV deze mobiele telefoon op afstand de toegang kan ontzeggen tot het Netwerk en tot het netwerk van de operatoren die lid zijn van het EIR (Equipment Identity Register). De Klant blijft verantwoordelijk voor het gebruik en voor de betaling van de communicatiekosten en andere kosten totdat hij per telefoon de schorsing van de Mobiele Diensten heeft gevraagd. Om dat te kunnen doen moet de Klant zich kunnen identificeren als eigenaar van de mobiele telefoon en moet hij binnen de acht (8) dagen na de telefonische melding een schriftelijke bevestiging van het verlies of de diefstal naar Telenet BV sturen. Op verzoek van Telenet BV, moet de Klant het nummer van het proces-verbaal van aangifte van het verlies of de diefstal bij de politie meedelen.

### **2.3.3. Versturen van tekst- of gesproken berichten**

**2.3.3.1.** Het is de Klant verboden om via het Netwerk tekstberichten of gesproken berichten te sturen naar groepen van meer dan twintig (20), al dan niet vooraf geïdentificeerde gebruikers van een mobiele telefoon.

**2.3.3.2.** Tenzij de bestemming uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven, is het de Klant verboden om via het Netwerk tekstberichten of gesproken berichten naar derden te sturen die enige commerciële boodschap bevatten.

### **2.4. Data Diensten**

Behoudens afwijkende bepalingen, is een inschrijving op het gebruik van een Data Dienst enkel mogelijk indien de Klant zich heeft ingeschreven voor een Mobiele Dienst. In dat geval zal het gebruik van Data Diensten mogelijk zijn, tenzij de Klant Telenet BV schriftelijk verzocht heeft geen gebruik van Data Diensten toe te laten.

Elk gebruik van en/of inschrijving op Data Diensten betekent automatisch dat de Klant de Algemene voorwaarden en de Bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn op de betrokken Data Dienst aanvaardt.

De Data Diensten zijn onderworpen aan een bijzondere tarifiering, onder meer in functie van het aantal kilobytes dat de Klant heeft ge-up- en download met behulp van zijn mobiele telefoon.

De tarieven voor elke Data Dienst kunnen worden bekomen bij de klantendienst van Telenet BV. Tevens kan op geen enkel moment aan een Telenet BV een overzicht gevraagd worden van de bezochte websites of handelingen. Telenet BV wijst de Klant erop dat Telenet BV totaal vreemd is aan de contractuele relatie die tussen de Klant en de Aanbieder van Inhoud ontstaat. Als de Klant dergelijke Inhoud wil gebruiken en daarvoor een overeenkomst met de Aanbieder van Inhoud afsluit, dan doet hij dat op eigen risico en kan Telenet BV in geen geval verantwoordelijk worden gesteld voor de inhoud van die Inhoud die wordt verstrekt door de Aanbieder van Inhoud, noch voor de voorwaarden van raadpleging. De Klant kan Telenet BV niet vragen te bewijzen dat de Klant al dan niet een overeenkomst met een Aanbieder van Inhoud heeft afgesloten.

Behoudens wanneer Telenet BV Inhoud onder haar eigen naam zou voorstellen, aanvaardt de Klant dat Telenet BV helemaal niets te maken heeft met de Inhoud waartoe de Klant via het Netwerk toegang heeft, en derhalve in geen geval verantwoordelijk kan worden gesteld voor die inhoud, evenmin als voor informatie die wordt geraadpleegd op websites van derden, of voor e-mails en/of sms'en die worden verstuurd of ontvangen in de context van diensten die verband houden met Inhoud.

Telenet BV kan evenmin verantwoordelijk worden gesteld voor enige inbreuk op toepasselijke wetgeving of reglementering door een Aanbieder van Inhoud (bijvoorbeeld met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten). De raadpleging van bepaalde Inhoud kan daarenboven enkel gebeuren overeenkomstig de duur, de prijs, de leeftijdsvoorwaarden en alle andere toepasselijke voorwaarden gebeurlijk bepaald door de betreffende Aanbieder van Inhoud. Indien de Klant bepaalde voorwaarden, zoals specifieke gebruiksvoorwaarden, bepaald door de Aanbieder van Inhoud, niet naleeft, is de Klant uitsluitend verantwoordelijk voor de gevolgen van dergelijke overtreding, zoals het buiten dienst stellen van de Inhoud, en zal de Klant alle hierdoor veroorzaakte kosten en vergoedingen van welke aard dan ook verschuldigd zijn. Indien de Klant zich abonneert op de betalende raadpleging van Inhoud die wordt voorgesteld door een Aanbieder van Inhoud, zal de Klant een aanvullende vergoeding verschuldigd zijn voor het raadplegen van die Inhoud, overeenkomstig de voorwaarden van de betreffende Aanbieder. De aanvaarding door de Klant van de voorwaarden van de Aanbieder van Inhoud met betrekking tot de raadpleging van de site brengt met zich mee dat de Klant ook de abonnementsprijs aanvaardt.



## BUSINESS

De Klant verbindt er zich toe om geen data op geautomatiseerde wijze te versturen aan groepen van bestemmingen.

### 2.5. Gebruik van Mobiele Diensten voor specifieke doeleinden

**2.5.1.** Tenzij Telenet BV uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming geeft, is het de Klant onder alle omstandigheden verboden om de hem toegewezen Simkaarten en/of Mobiele Diensten op enige wijze te verkopen, weg te geven, onder te verhuren of op enige andere wijze te commercialiseren, zij het in hun geheel of gedeeltelijk. Elke inbreuk op dit verbod zal worden beschouwd als een onherstelbare inbreuk in de zin van Art. 4.10.3.1.2 met de gevolgen die daaraan verbonden zijn.

**2.5.2.** Mits voorafgaande uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Telenet BV is het de Klant onder de hierna vermelde voorwaarden toegestaan om gebruik te maken van een Simkaart in een simbox:

- de Simkaarten van Telenet BV mogen niet in een simbox gebruikt worden voor internationale gesprekken, noch voor roaming of premium diensten
- de Simkaarten van Telenet BV mogen niet in een simbox gebruikt worden voor dataverkeer
- de Simkaarten van Telenet BV mogen niet in een simbox gebruikt worden voor het versturen van tekstboodschappen (SMS) of van multimediale boodschappen (MMS)
- de Simkaarten die Telenet BV ter beschikking stelt om te worden gebruikt in een simbox, mogen voor geen enkel ander doeleinde worden gebruikt
- De Simkaarten van Telenet BV mogen door de Klant niet worden gebruikt in een simbox om telecommunicatiediensten aan te bieden aan derde partijen.
- Bij overtreding van één van de voorafgaande voorwaarden, behoudt Telenet BV zich het recht voor om de toelating gegeven aan de Klant om Simkaarten in simboxen te gebruiken, in te trekken, desgevallend zonder voorafgaande kennisgeving.  
De beëindiging, om welke reden en op welk ogenblik ook, van de simbox dienst tussen de Klant en Telenet BV, beëindigt enkel de simbox dienst zonder te raken aan de onderliggende tussen de Klant en Telenet BV afgesloten Overeenkomst(en) dewelke in voege blijft/blijven tot zij conform de toepasselijke bepalingen afloopt/aflopen of wordt/worden beëindigd.

**2.5.3.** Mits voorafgaande uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Telenet BV is het de Klant onder de tussen

partijen overeengekomen voorwaarden toegestaan om gebruik te maken van een simkaart in het kader van Machine to Machine diensten, welke een telecommunicatietoepassing vormen die zonder menselijke interventie een informatietransfer mogelijk maken tussen de server bij de Klant en een machine op afstand.

### 3. PACKS

#### 3.1. Beschikbare Packs

Telenet BV stelt Packs voor aan haar Klanten. Packs zijn specifieke combinaties van meerdere Diensten. De lijst van de verschillende beschikbare Packs, met gedetailleerde informatie over hun inhoud, de eventuele opties en de tarieven, is beschikbaar bij Telenet BV en kan worden geraadpleegd op de website van het betrokken product via [www.telenet.be](http://www.telenet.be).

#### 3.2. Abonnement

De Klant kan genieten van een Pack door in te schrijven op een Abonnement overeenkomstig Art 4.1. van huidige Algemene voorwaarden.

#### 3.3. Toepasselijke voorwaarden

Voor de Packs zijn bijzondere Tariefplannen ontwikkeld. Buiten deze tarieven blijven de specifieke voorwaarden voor elk van de Diensten die deel uitmaken van een Pack van toepassing op de betreffende Dienst.

#### 3.4. Schorsing van de Diensten die deel uitmaken van een Pack

Wanneer het Telenet BV toegestaan is, overeenkomstig Art. 4.10.2.1, om een Dienst die deel uitmaakt van een Pack te schorsen, heeft Telenet BV het recht om op hetzelfde moment alle Diensten te schorsen die deel uitmaken van hetzelfde Pack.

### 4. ALGEMEEN

#### 4.1. Abonnement

**4.1.1.** De Klant die toegang wenst te hebben tot de Diensten moet een Abonnementsaanvraag indienen bij Telenet BV.

**4.1.2.** Telenet BV behoudt zich het recht voor om een Abonnementsaanvraag niet geldig te beschouwen indien zij niet vergezeld is van de volgende documenten:

- a. voor rechtspersonen:



## BUSINESS

De publicatie in het Belgisch Staatsblad van de statuten en van de eventuele statutenwijzigingen, bewijs van de identiteit van de natuurlijke persoon die de rechtspersoon vertegenwoordigt en het bewijs van zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid;

- b. voor vennootschappen zonder rechtspersoonlijkheid en (feitelijke) verenigingen: Een voor eensluidend verklaarde fotokopie van de statuten en van de eventuele statutenwijzigingen van de vennootschap of vereniging, bewijs van de identiteit van de natuurlijke persoon die de vennootschap of vereniging vertegenwoordigt en het bewijs van zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid;

**4.1.3.** Telenet BV mag aan elke Klant de voorlegging vragen van bijkomende stukken die de kredietwaardigheid van de Klant staven.

**4.1.4.** Telenet BV kan weigeren om gevolg te geven aan een Abonnementsaanvraag of aan een vraag tot activering van een bijkomende Dienst indien, ondermeer, (i) de Klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit een andere overeenkomst met Telenet BV niet naleeft, of (ii) de toegang tot de Dienst niet onder bevredigende technische voorwaarden kan worden gerealiseerd, of (iii) indien de Klant is opgenomen in de bestanden vermeld in artikel 4.5.1.

**4.1.5.** Telenet BV heeft het recht om, vóór de aanvaarding van de Abonnementsaanvraag en/of tijdens de duur van de Overeenkomst, de betaling van een waarborg of van een voorschot te vragen aan de Klant. Een waarborg kan gevraagd worden wanneer uit de kredietcontrole voorafgaand aan de aanvaarding van de Overeenkomst en uit de door de Klant verstrekte objectieve gegevens blijkt dat de Klant zich financieel geen intensief belgedrag kan veroorloven. Het maximale bedrag dat Telenet BV als waarborg kan vragen, bedraagt 500 euro per mobiele telefoonaansluiting. Telenet BV kan tijdens de uitvoering van de Overeenkomst een voorschot vragen wanneer blijkt dat de Klant een of meer Diensten gebruikt op een wijze die zou kunnen resulteren in een hoge facturatie. Het maximale bedrag dat Telenet BV als voorschot kan vragen, is het gemiddelde verbruik over 3 recente aaneensluitende maanden incl. abonnement. Dit bedrag kan nagegaan worden via de Telenet BV helpdesk. De Klant kan bij de Telenet BV helpdesk meer informatie krijgen over de gevallen waarin een waarborg of voorschot kan worden gevraagd.

### 4.2. Inspanningsverbintenis

Inzake de levering van de Diensten heeft Telenet BV slechts een inspanningsverbintenis.

Telenet BV zal alle redelijke middelen aanwenden om de toegang tot, de veiligheid, de betrouwbaarheid en de goede werking van de Diensten zo ongestoord mogelijk te laten verlopen. Telenet BV bepaalt zelf de technisch meest aangewezen middelen om de Diensten te leveren, maar heeft geen enkele verplichting om het Netwerk uit te breiden of de netwerkcapaciteit te verhogen. Telenet BV garandeert geen continu en ongestoord gebruik van de Diensten, noch de zekerheid dat alle door middel van de daarvoor geschikte mobiele apparatuur verzonden en ontvangen gegevens ononderbroken, in de juiste vorm en binnen een bepaalde tijdspanne afgeleverd kunnen worden. Indien gebruik wordt gemaakt van het internet of vergelijkbare netwerken kunnen storingen en/of de niet beschikbaarheid van de verbindingen met het publieke internet en/of andere telecommunicatienetwerken het gebruik van sommige Diensten belemmeren. Bij het gebruik van de Diensten kunnen veiligheidsrisico's optreden, bijvoorbeeld ten aanzien van de integriteit van de gegevens van de Klant of de identiteitsgegevens van de Klant. Telenet BV neemt redelijke technische en organisatorische maatregelen in reactie op de beveiligings- en integriteitsincidenten of bedreigingen en kwetsbaarheden die Telenet BV desgevallend vaststelt, zonder dat deze risico's evenwel kunnen worden uitgesloten.

### 4.3. Aansprakelijkheid van Telenet BV

**4.3.1** In principe kan Telenet BV slechts aansprakelijk gesteld worden wegens bedrog of zware fout van haarzelf of een van haar werknemers. Onverminderd dwingende wettelijke bepalingen zal de aansprakelijkheid van Telenet BV in gevallen waar zij aansprakelijk zou gesteld worden zich beperken tot een bedrag van 10.000 euro.

**4.3.2** Telenet BV verbindt zich ertoe om alle redelijke middelen aan te wenden om elke storing voor de Klant te voorkomen en om, in geval er zich toch storingen zouden voordoen, alle redelijke maatregelen te nemen om de door de Klant geleden schade te beperken. De Klant begrijpt en aanvaardt dat Telenet BV niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de schade die de Klant lijdt ten gevolge van (gedeeltelijk) externe factoren en/of handelingen van de Klant zelf, waaronder ondermeer, doch niet beperkt tot:

- a. storingen of kwaliteitsgebreken van de Diensten wegens externe factoren (zoals bijvoorbeeld: storingen
- b. of kwaliteitsgebreken in netwerken en installaties van derden die door Telenet BV worden gebruikt; storingen
- c. of kwaliteitsgebreken ten gevolge van obstakels die draadloze communicatie bemoeilijken; maatregelen opgelegd door Belgische of Europese overheden;
- d. gebruiksstoornis te wijten aan onderhouds-, verbeterings- en/of uitbreidingswerken van het Netwerk, de terminal of andere installaties gebruikt door Telenet BV;



## BUSINESS

- e. het slecht of foutief gebruik van de Diensten door de Klant;
- f. de slechte werking van de (mobiele) telefoon, de computer, de modem, toebehoren of in het algemeen de apparatuur van de Klant. In geval van slechte werking van, of afstellingproblemen in verband met zijn apparatuur moet de Klant zich uitsluitend tot de verkoper of fabrikant van die apparatuur wenden, en niet tot Telenet BV;
- g. het gebruik door de Klant van een (mobiele) telefoon, computer of modem (i) in strijd met de gebruiksaanwijzing of de Overeenkomst, of (ii) die niet werd goedgekeurd overeenkomstig de toepasselijke normen, of (iii) zonder de nodige veiligheidsmaatregelen te nemen tegen virussen, inbraken door derden etc.
- h. de tussenkomst van derden niettegenstaande de veiligheidsmaatregelen van Telenet BV;
- i. het gebruik of misbruik van de pincode of het paswoord van de Klant (i) ten gevolge van de vrijwillige of onvrijwillige kennisgeving van deze code of dit paswoord aan een derde, (ii) indien de Klant de standaard pincode niet onmiddellijk omvormde tot een persoonlijke pincode, of (iii) indien de Klant de standaard pincode omvormde tot een eenvoudige persoonlijke pincode (bv.1234, 5555, ...).

**4.3.3.** In geen geval kan Telenet BV aansprakelijk worden gesteld voor de onrechtstreekse en/of gevolgschade die de Klant lijdt uit hoofde van de Overeenkomst, zoals ondermeer, doch niet beperkt tot verlies van winst of omzet, onderbreking van activiteiten, verlies of beschadiging van gegevens enz.

**4.3.4.** Telenet BV kan in geen geval aansprakelijk worden gehouden voor:

- a. de inhoud van de gesprekken gevoerd in het kader van de Diensten;
- b. de transacties afgesloten door de Klant en een derde en de diensten geleverd door derden of toegankelijk via de Diensten;
- c. de inhoud, de integriteit of de juistheid van de gegevens verstuurd via de Diensten en de informatie door derden geleverd of toegankelijk via de Diensten;
- d. een eventuele schending van de vertrouwelijkheid van de gegevens verstuurd via de Diensten;
- e. de schade aan of het verlies van de gegevens verstuurd via de Diensten.
- f. Verlies van de inlogcodes die verstrekt worden voor het beheer van de mobiele diensten via het extranet.

#### 4.4. Aankoop van een Product – Garanties

**4.4.1.** Elk Product wordt eigendom van de Klant vanaf de aankoop ervan door de Klant. De Klant draagt vanaf dat ogenblik het risico van diefstal of verlies van het Product, en kan in dit verband geen enkel recht doen gelden ten opzichte

van Telenet BV. Niettegenstaande het feit dat de Klant eigenaar is van het Product, is het hem verboden de specifieke instellingen ervan te wijzigen. In geval van miskenning van dit verbod, zal de goede werking van de Dienst niet meer gegarandeerd kunnen worden.

**4.4.2.** Indien de Abonnementsaanvraag van de Klant geheel of gedeeltelijk wordt geweigerd of indien het Abonnement van de Klant wordt geschorst door Telenet BV overeenkomstig deze Algemene voorwaarden, heeft de Klant geen recht op teruggave of terugbetaling van de prijs van het door hem eerder aangekochte Product (bijvoorbeeld een mobiele telefoon).

**4.4.3.** Onder voorbehoud van dwingende bepalingen terzake draagt Telenet BV, na verloop van een periode van twee (2) jaar die aanvangt op de datum van aankoop door de Consument, geen enkele aansprakelijkheid meer in verband met de Producten. Voor het overige zijn de producten die door Telenet BV worden verkocht, enkel gedekt door de standaard garantievoorwaarden van de fabrikant die terug te vinden zijn in de verpakking.

#### 4.5. Persoonsgegevens – Bescherming van de privacy

**4.5.1.** Telenet BV benadrukt steeds zorgvuldig, veilig en vertrouwelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Raadpleeg het privacy statement op: [www.telenet.be/nl/business/klantenservice/privacy-policy-tb-solutions](http://www.telenet.be/nl/business/klantenservice/privacy-policy-tb-solutions) voor meer informatie.

**4.5.2.** De Klant aanvaardt uitdrukkelijk dat oproepen van en naar Telenet BV voor doeleinden van training en controle kunnen worden meebelusterd door andere werknemers of consultants van Telenet BV dan het rechtstreekse aanspreekpunt van de Klant, of kunnen worden opgenomen om als bewijs te dienen van commerciële transacties.

**4.5.3.** De Klant aanvaardt dat Telenet BV, op verzoek van de ombudsdienst voor telecommunicatie, van de FOD Economie of van gelijk welke bevoegde overheid, kennis neemt van de inhoud van de communicaties die het voorwerp uitmaken van een klacht of van een betwisting, en die inhoud in voorkomend geval overmaakt aan die instanties.

#### 4.6. Rechten, verplichtingen en aansprakelijkheid van de Klant

##### 4.6.1. Informatie

**4.6.1.1.** De Klant erkent vóór het afsluiten van de Overeenkomst alle vereiste informatie te hebben ontvangen met betrekking tot de Diensten en de Producten.



## BUSINESS

**4.6.1.2.** De Klant zal elke wijziging in de informatie die hij aan Telenet BV heeft opgegeven bij het activeren van de Diensten of daarna (bv. een nieuw adres, een nieuwe maatschappelijke naam of een nieuw rekeningnummer voor bankdomiciliëring) onmiddellijk schriftelijk melden aan Telenet BV. Kosten die voortvloeien uit de niet naleving van deze verplichting, zullen integraal door de Klant moeten worden betaald.

### 4.6.2. Zorgvuldig gebruik

De Klant verbindt zich ertoe de Diensten en de Producten te gebruiken als een normaal zorgvuldige gebruiker, met naleving van de Overeenkomst, de toepasselijke wettelijke bepalingen en de gebruiken inzake openbare orde en goede zeden. De Klant is verantwoordelijk voor de bewaking van zijn installatie. Hij verzekert zich ervan dat geen enkele andere persoon toegang heeft tot de Diensten zonder zijn toestemming. De Klant zal onverwijld Telenet BV op de hoogte brengen indien hij vermoedt dat de Diensten frauduleus worden gebruikt. Onverminderd de andere bepalingen omtrent aansprakelijkheid, kan Telenet BV niet aansprakelijk gesteld worden voor schade die optreedt naar aanleiding van fraude indien de Klant dit niet heeft gemeld van zodra hij er kennis van had of had moeten hebben. Zo is het onder meer verboden voor de Klant om de Diensten te gebruiken om onrechtmatige daden te plegen of onwettige informatie te verspreiden, waaronder wordt begrepen onrechtmatige toegang te verkrijgen tot gegevens van de aangesloten netwerken, inbreuk te plegen op de goede werking van de Diensten, het gebruik of de capaciteit van de prestaties voor andere gebruikers in gevaar te brengen, de integriteit van informatiegegevens te beschadigen of te vernietigen, het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden informatie met dezelfde inhoud (spamming), het lastigvallen van personen en het verspreiden van pornografie of teksten of afbeeldingen van racistische aard, materiaal dat een aanslag vormt op de goede zeden of het provoceren tot het plegen van misdaden en wanbedrijven, aanzetten tot onwettelijke kansspelen en weddenschappen, enz.

De Klant verbindt zich ertoe om de intellectuele eigendomsrechten die desgevallend verbonden zijn aan de Diensten of aan de data die in het kader van een Dienst worden verwerkt, te eerbiedigen. In dit opzicht informeert Telenet BV de Klant, die aanvaardt dat alle handelsnamen, logo's, benamingen en merken die door Telenet BV worden gebruikt in het kader van de Diensten, beschermd zijn onder het merkenrecht en het gebruik ervan door de Klant verboden is.

### 4.6.3. Normaal gebruik in het kader van een onbeperkt aanbod

Verschillende bepalingen van deze Algemene voorwaarden, maar ook Bijzondere voorwaarden en Tariefplannen verwijzen naar een "normaal professioneel gebruik" in het kader van een onbeperkt aanbod.

Tenzij "normaal professioneel gebruik" in Bijzondere voorwaarden of Tariefplannen anders zou worden gedefinieerd, betekent dit het volgende:

Normaal professioneel gebruik in het kader van een onbeperkt aanbod laten een zeer intensief gebruik van de betreffende Diensten toe. Slechts in geval van fraude (zoals o.a. : commercieel gebruik van het contract, in het bijzonder voor call center of simbox doeleinden, en/of het ter beschikking stellen aan derden), oneerlijk gebruik of, meer algemeen, een gebruik dat niet in overeenstemming is met het gebruik dat mag worden verwacht van een Klant die een welbepaald Abonnement heeft afgesloten (bijvoorbeeld het gebruik van de mobiele telefoon als babyfoon), is er sprake van een niet normaal gebruik.

Behoudens in geval van specifieke promoties die uitdrukkelijk zouden afwijken van de hieronder bepaalde grenzen, zal het gebruik als frauduleus beschouwd worden indien de Klant bijvoorbeeld:

Met betrekking tot Mobiele Diensten:

- regelmatig meer dan 6 uur per dag en/of 30 uur per week belt; of
- regelmatig meer dan 3 uur opeenvolgend belt; of
- meer dan 350 sms'en per dag en/of 10.000 sms'en per maand verstuurt; of
- meer dan 50 Mms'en per dag en/of meer dan 400 Mms'en per maand naar
- BASE en/of e-mailadressen verstuurt; of
- meer dan 20 Mms'en per dag en/of meer dan 100 Mms'en per maand naar de andere mobiele netwerken verstuurt; of
- in het kader van het gebruik van Data Diensten, dataverkeer genereert vanuit België dat meer dan 500 MB per dag en/of meer dan 5 GB per maand bedraagt.

### 4.6.4. Aansprakelijkheid

**4.6.4.1.** Behoudens in geval van overdracht van de Overeenkomst overeenkomstig Art. 4.9.2., is en blijft de Klant als enige verantwoordelijk ten opzichte van Telenet BV voor de uitvoering van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst.

**4.6.4.2.** De Klant is aansprakelijk voor alle schade die Telenet BV lijdt ten gevolge van een inbreuk door de Klant op één van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.

De aansprakelijkheid blijft steeds beperkt tot de waarde van de overeenkomst.

### 4.6.5. Wijziging van Tariefplan door de Klant



## BUSINESS

Tenzij hij daarvoor de uitdrukkelijke toestemming van Telenet BV heeft gekregen, mag de Klant niet veranderen van Tariefplan alvorens de oorspronkelijke duurtijd van de Overeenkomst is afgelopen. Wanneer de Klant toch het recht heeft gekregen om vroegtijdig over te stappen naar een ander Tariefplan, erkent de Klant dat, indien hij toegang heeft gekregen tot de Diensten in het kader van een promotioneel aanbod uit hoofde waarvan hij een specifiek voordeel heeft ontvangen van Telenet BV, Telenet BV het recht heeft om specifieke voorwaarden op te leggen aan een dergelijke overschakeling. Alle kosten die Telenet BV zou dragen ten gevolge van een inbreuk van de Klant op zijn verplichtingen kunnen door Telenet BV aan de Klant aangerekend worden, zonder afbreuk te doen aan andere rechten en mogelijke vorderingen door Telenet BV.

### 4.7. Tarieven – Prijsindexering

**4.7.1.** De verschillende Tariefplannen met betrekking tot de verschillende Diensten kunnen worden bekomen bij de klantendienst van Telenet BV. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Bijzondere voorwaarden van een bepaalde Dienst, gelden de tarieven van Telenet BV enkel voor oproepen / sms / MMS en gebruik van Data in België, en zijn speciale nummers uitgesloten.

**4.7.2.** Telenet BV mag de prijzen in de Tariefplannen één keer per jaar, in de loop van de maand januari, herzien en aanpassen aan de index van de consumptieprijzen.

### 4.8. Facturatie en betaling

**4.8.1.** De factuur die aan de Klant wordt gericht, vermeldt de volgende gegevens:

- eventuele aansluitingskosten;
- een eventueel Abonnementsgeld;
- de bijkomende bijdrage voor de opties of bijkomende diensten;
- de gedetailleerde kostprijs van de nationale gesprekken;
- de gedetailleerde kostprijs van internationale gesprekken;
- de gedetailleerde kostprijs voor het gebruik van roaming diensten;
- de kostprijs van oproepen naar speciale nummers;
- in voorkomend geval, de huurprijs van gehuurd materiaal of de koopprijs van besteld materiaal;
- in voorkomend geval, de kostprijs van transitvolumes die niet inbegrepen zijn in
- het maandelijks abonnementsgeld;
- de eventuele andere kosten en kredieten aan de Klant in rekening te brengen, waaronder onder meer de abonnementen die de Klant heeft afgesloten bij bepaalde Aanbieders van Inhoud om toegang te kunnen hebben tot hun gegevens en/of diensten en

die door Telenet BV worden geïnd voor rekening van die aanbieders.

**4.8.2.** Mits aanduiding in de Abonnementsaanvraag of mits een schriftelijke aanvraag in de loop van de Overeenkomst, kan de Klant vragen dat hem niet-gedetailleerde facturen worden toegestuurd.

**4.8.3.** Behoudens afwijkende overeenkomst of, onder andere, technische problemen, stuurt Telenet BV de factuur aan de Klant op maandelijks basis.

Extra pakketten of items geactiveerd na de eerste van de maand zullen pro rata verrekend worden.

Hetzelfde geldt indien de Klant nieuwe of bijkomende diensten aanvraagt.

De Klant aanvaardt dat de kost van roaming diensten tot 6 maanden na de datum van het leveren van de roaming dienst kan gefactureerd worden, vermits Telenet BV hiervoor de informatie van de andere betrokken operatoren dient af te wachten.

**4.8.4.** De factuur wordt aan de Klant in één (1) exemplaar verzonden. De Klant stemt er mee in dat deze verzending kan gebeuren via elektronische weg. De Klant kan altijd op schriftelijk verzoek, zonder kosten, terugkeren naar een klassieke facturatie op papier. In dat geval kan hij ook altijd, mits betaling van het door Telenet BV opgegeven bedrag, één of meerdere duplicaten van de factuur aanvragen.

**4.8.5.** Alle gefactureerde bedragen zijn betaalbaar binnen de op de factuur gepreciseerde termijn en, bij gebreke aan een dergelijke termijn, binnen de tien (10) dagen na factuurdatum, door middel van één van de volgende betaalmiddelen:

- bankoverschrijving of postoverschrijving;
- bankdomiciliëring, via het invullen van de daartoe bestemde coupon gevoegd bij het aanvraagformulier of elk ander daarvoor dienend document;

**4.8.6.** Als Telenet BV geen betaling ontvangt van de gefactureerde bedragen binnen de gepreciseerde betalingstermijn, gelden vanaf het verstrijken van de betalingstermijn van rechtswege verwijlinteressen ten belope van 1% per maand. Bovendien kan Telenet BV een forfaitaire schadevergoeding aanrekenen ten belope van 15% van de gefactureerde bedragen die niet betaald werden op vervaldag, met een minimum van 60,00 euro, onverminderd het recht op vergoeding van gerechtskosten en op een rechtsplegingsvergoeding.

**4.8.7.** De betwisting van een factuur van Telenet BV dient, op straffe van onontvankelijkheid, binnen de 30 dagen na factuurdatum per aangetekend schrijven te worden meegedeeld aan Telenet BV. Deze mogelijkheid doet geen afbreuk aan de verplichting van de Klant om deze factuur binnen de normale termijn te betalen, behalve bij een gegronde betwisting door de Klant van het gefactureerde bedrag. De Klant is niettemin verplicht om het niet-betwiste bedrag van de gefactureerde Diensten te betalen, net zoals



## BUSINESS

de daaropvolgende facturen indien zij geen aanleiding geven tot betwisting.

**4.8.9.** Indien blijkt dat een te hoog bedrag werd aangerekend aan de Klant en dit door de Klant werd betaald, wordt het verschil, voor zover mogelijk, gecompenseerd met de bedragen gefactureerd in de daaropvolgende facturen.

### 4.9. Overdracht van de Overeenkomst

**4.9.1.** Telenet BV kan haar rechten en/of verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan een derde zonder de instemming van de Klant. Deze overdracht kan evenwel geen vermindering van de garanties van de Klant tot gevolg hebben.

**4.9.2.** De Klant kan zijn rechten en/of verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst slechts aan een derde overdragen, geheel dan wel gedeeltelijk, mits (i) de voorafgaande en schriftelijke instemming van Telenet BV, en (ii) zowel de Klant als de overnemer het hiertoe bestemde Telenet BV overdrachtsformulier volledig ingevuld en ondertekend aan Telenet BV overgemaakt hebben.

### 4.10. Inwerkingtreding en opzegging van het Abonnement - schorsing van de Diensten

#### 4.10.1. Aanvang en duur van het Abonnement

Het Abonnement vangt aan bij de activering van het Abonnement maar de Klant is gebonden door zijn Abonnementsaanvraag van zodra hij die heeft ondertekend. Het Abonnement wordt afgesloten voor een bepaalde duur. Een Abonnement van bepaalde duur wordt na einddatum automatisch verlengd voor onbepaalde duur en kan daarna opgezegd worden mist een vooropzeg van 30 dagen.

#### 4.10.2. Schorsing van de Diensten

##### 4.10.2.1. Door Telenet BV

Telenet BV kan de Diensten (met inbegrip van de bijkomende diensten, de opties, de roaming en/of de internationale communicaties), na het versturen van een voorafgaande kennisgeving aan de Klant, geheel of gedeeltelijk weigeren of schorsen in elk van de volgende gevallen:

- indien de Klant zijn verplichtingen onder de Overeenkomst niet naleeft, of indien hij gebruik maakt van de diensten in strijd met de geldende wettelijke en/of reglementaire bepalingen;
- in geval van gehele of gedeeltelijke niet-betaling van het factuurbedrag voor een Dienst binnen de betalingstermijn, of in geval van insolventie of vermoeden van kennelijke insolventie;
- in geval van fraude, of van vermoeden van kennelijke fraude;

- indien de Klant foute, onvolledige of valse informatie gaf bij de Abonnementsaanvraag, de wijziging van deze informatie niet meedeelde overeenkomstig Art. 4.6.1.2., of nalaat om de Abonnementsaanvraag aan Telenet BV te bezorgen overeenkomstig Art. 4.1.1.;
- indien de Klant weigerde om binnen de gepreciseerde termijn de in Art.4.1.5. bepaalde waarborg of voorschot te betalen;
- in geval van abnormaal verbruik door de Klant (oproepen, zeer hoge volumes downloads, ...);
- indien Telenet BV vaststelt dat de (mobiele) telefoon, de computer, de modem of een andere installatie die de Klant gebruikt, storingen kan veroorzaken op het Netwerk of niet goedgekeurd is overeenkomstig de toepasselijke normen; op grond van de wettelijk bepaalde verplichte vereisten in verband met het Netwerk of de installaties van Telenet BV;
- in geval van niet-naleving door de Klant van zijn verplichtingen onder een andere overeenkomst met Telenet BV.
- Telenet BV kan de Diensten ook met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande kennisgeving geheel of gedeeltelijk schorsen in de volgende gevallen:
  - op grond van wettelijk bepaalde vereisten;
  - in geval de goede werking van het Netwerk of haar installaties in gevaar wordt gebracht;
  - in geval van contractbreuk of niet-betaling;
  - in geval van ontdekte of vermoede fraude die van dergelijke aard is dat het niet schorsen van de Diensten voor Telenet BV en/of voor derden ernstige gevolgen zou kunnen hebben;
  - in geval van faillissement, verzoek om uitstel van betaling, vereffening of ontbinding van de Klant, of van een onherstelbare inbreuk op de Overeenkomst.

In geval van schorsing met onmiddellijke ingang zonder voorafgaande kennisgeving, zal Telenet BV op uitdrukkelijk schriftelijk verzoek van de Klant binnen de drie (3) werkdagen na ontvangst van de aanvraag de nodige uitleg verschaffen.

In de hogervermelde gevallen van schorsing heeft de Klant geen recht op enige schadevergoeding vanwege Telenet BV, behoudens in geval van een manifeste onterechte of ongegronde schorsing waarbij werkelijk geleden schade die rechtstreeks gelinkt is aan deze schorsing wordt aangetoond. Daarnaast blijft de Klant gehouden aan zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, betalingsverplichtingen inbegrepen. Terzake erkent en aanvaardt de Klant dat tijdens de periode van schorsing van de Diensten eventuele Abonnementsgelden of minimum belwaarden verschuldigd blijven. In geval van een onterechte schorsing zal de Klant een kredietnota ontvangen voor de eventuele Abonnementsgelden of minimum



## BUSINESS

belwaarden die hem tijdens de periode van schorsing zijn gefactureerd. De schorsing wordt opgeheven zodra Telenet BV het bewijs ontvangt dat de situatie is geregulariseerd. De kosten van deactivering en activering kunnen aan de Klant aangerekend worden.

### 4.10.3. Opzegging van het Abonnement

#### 4.10.3.1. Door Telenet BV

**4.10.3.1.1.** Telenet BV heeft het recht om bij aangetekend schrijven het Abonnement eenzijdig te beëindigen middels een opzegtermijn van vijftien (15) kalenderdagen:

- a. indien de schorsing van de Diensten zoals bepaald in Art. 4.10.2.1. vijftien (15) dagen voortduurt;
- b. indien de Klant een inbreuk op de Overeenkomst niet heeft hersteld binnen de vijftien (15) dagen na hiertoe in gebreke te zijn gesteld door Telenet BV.

**4.10.3.1.2.** In geval van faillissement, verzoek om uitstel van betaling, vereffening of ontbinding van de Klant, of van een onherstelbare inbreuk op de Overeenkomst kan het Abonnement beëindigd worden zonder voorafgaande ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst.

**4.10.3.1.3.** De opzegging van het Abonnement door Telenet BV overeenkomstig de Artikelen 4.10.3.1.1. en 4.10.3.1.2. geeft de Klant geen recht op schadevergoeding, van welke aard ook, en doet geen afbreuk aan de verplichting van de Klant tot betaling van de verschuldigde bedragen.

#### 4.10.3.2. Door de Klant

**4.10.3.2.1.** De Klant die op het ogenblik van de opzegging van het Abonnement over niet meer dan vijf oproepnummers beschikt, kan het Abonnement van onbepaalde of bepaalde duur schriftelijk op elk door hem gekozen moment en zelfs onmiddellijk beëindigen. Telenet BV zal zo spoedig als mogelijk de betrokken Dienst afsluiten en zal hieromtrent een schriftelijke bevestiging overmaken aan de Klant. De Klant die een Abonnement van bepaalde duur heeft afgesloten en op het ogenblik van de opzegging van zijn Abonnement van bepaalde duur over meer dan vijf oproepnummers beschikt dient bij voortijdige beëindiging van het Abonnement een vergoeding te betalen die gelijk is aan de Abonnementsgelden of minimum belwaarden voor de periode lopend tot aan het einde van de bepaalde duur. Daarenboven is de betrokken Klant die over meer dan vijf oproepnummers beschikt een schadevergoeding verschuldigd gelijk aan 75 % van het bedrag dat Telenet BV aan de Klant heeft gefactureerd voor alle Diensten waarvan de Klant gebruik heeft gemaakt gedurende drie maanden voorafgaand aan de vroegtijdige opzegging of verbreking. Abonnementsgelden of minimum belwaarden worden niet meegerekend in de berekening van die schadevergoeding.

**4.10.3.2.2.** Indien de Klant niet akkoord gaat met aangekondigde tariefverhogingen, andere dan een verhoging van de roaming tarieven, heeft hij het recht om zonder boete het Abonnement schriftelijk op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de wijzigingen. Bij een door Telenet BV voorgestelde wijziging van de Algemene voorwaarden, andere dan met betrekking tot het toepasselijke tarief, heeft de Klant het recht om zonder boete het Abonnement middels een aangetekende brief op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijziging. Indien de tariefverhoging of de wijziging van Algemene 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.

**4.10.3.2.3.** Elke verbreking van de Overeenkomst brengt de automatische uitwijssing met zich mee van alle gegevens die eventueel zijn opgeslagen door Telenet BV 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 BV heeft toevertrouwd.

### 4.11. Wijzigingen door Telenet BV

**4.11.1.** Telenet BV zal de Klant ten minste één maand voor de inwerkingtreding van een wijziging van de Overeenkomst, van een tariefverhoging (andere dan een verhoging van roaming tarieven) of van een wijziging van de technische kenmerken van de Telenet BV Diensten, naar behoren in kennis stellen indien de voorziene wijziging of verhoging implicaties heeft voor de Klant.

**4.11.2.** Indien de Klant de aangekondigde tariefverhoging (andere dan een verhoging van de roaming tarieven) of de wijziging van de Overeenkomst of van de technische kenmerken niet aanvaardt, kan hij het Abonnement eenzijdig en vroegtijdig opzeggen zonder betaling van enige boete of vergoeding, overeenkomstig de bepalingen van Art. 4.10.3.2.2. van deze Algemene voorwaarden.

#### 4.12. Handtekening van de Klant

Tenzij in deze Algemene voorwaarden een andere vorm van kennisgeving wordt voorgeschreven zal een kennisgeving door de Klant per elektronische post als een schriftelijke kennisgeving door de Klant worden beschouwd. Indien Telenet BV twijfels heeft omtrent de authenticiteit van die kennisgeving zal Telenet BV de Klant zonder verwijl verzoeken om een origineel ondertekend exemplaar na te zenden en zal Telenet BV het recht hebben om geen verder gevolg aan die kennisgeving te geven zolang hij het origineel ondertekend document niet ontvangen heeft.



## BUSINESS

### 4.13. Vragen, klachten en geschillen

**4.13.1.** De Klant kan met schriftelijke vragen en klachten betreffende de Diensten of met meldingen van diefstal, verlies of defect van een Simkaart, toestel of modem terecht bij de klantendienst van Telenet BV die instaat voor het betreffende Product of de Dienst. Voor Producten en Diensten die worden aangeboden onder de commerciële benaming Nextel, kan dat via een van de volgende kanalen:  
Per brief: Koralehoeve 15,2160 Wommelgem  
Per telefoon: 03/ 355 40 80

**4.13.2.** Telenet BV verbindt zich ertoe om de problemen waarvan zij op de hoogte wordt gebracht en waaraan zij kan verhelpen, zo spoedig mogelijk op te lossen. Indien de Klant niet tevreden is met de oplossing geboden door Telenet BV, of wanneer de Klant het slachtoffer is van kwaadwillige oproepen, kan hij zich wenden tot de ombudsdienst voor

telecommunicatie: Bischoffsheimlaan 29-35 - 1000 Brussel - klachten@ombudsmantelecom.be (tel. 02/223.09.09 – fax 02/219.86.59). De klachten ingediend bij de ombudsdienst zijn slechts ontvankelijk indien de Klant kan aantonen dat hij vooraf een poging tot oplossing heeft ondernomen bij Telenet BV.

### 4.13.3. Gerechtelijke bevoegdheid

Elk geschil betreffende de Overeenkomst, de uitvoering of interpretatie ervan, dat niet via Telenet BV of de ombudsdienst kon worden geregeld, behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van Boom als plaats waar de verbintenis is ontstaan, tenzij een bijzondere wet een andere bevoegdheid oplegt.

### 4.13.4. Toepasselijk recht

Het Belgisch recht is van toepassing op de Overeenkomst