

**Advies over de algemene voorwaarden en modelcontracten Versatel telefonie –
Gratis bellen**

Brussel, 14 december 2005.

1. Wettelijk kader

Artikel 108, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat de algemene voorwaarden en modelcontracten met betrekking tot elektronische-communicatiediensten op de website van de operator worden gepubliceerd na advies van de ombudsdienst en van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

Op basis van deze bepaling verstrekt het Raadgevend Comité het huidige advies.

2. Advies

Tijdens de plenaire vergadering van 14 december 2005 van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie formuleert het Comité de volgende opmerkingen betreffende de algemene voorwaarden en modelcontracten Versatel telefonie – Gratis bellen.

A. Algemene opmerkingen

1) Het Comité stelt een zeer gebrekkige redactie vast van zowel de Nederlandse als de Franse tekst. De teksten zijn van slechte kwaliteit en bevatten tal van fouten en onduidelijkheden op vlak van zinsbouw en woordenschat. Er wordt Versatel dus met aandrang geadviseerd de teksten te herzien met het oog op een duidelijke en correcte opstelling.

Het Comité wijst erop dat deze opmerking reeds gemaakt werd in zijn advies van 13 april 2005 over de algemene voorwaarden Versatel telefonie – onbeperkt bellen. Het stelt vast dat Versatel ondanks dit advies opnieuw teksten van zeer slechte kwaliteit voorlegt.

2) De term “Gratis” is geen correcte benaming van de dienst, er zijn wel degelijk kosten verbonden aan de dienst. De term “Gratis” kan dus misleidend zijn.

B. Opmerkingen bij bepaalde artikelen van de algemene voorwaarden**Art. 1.17**

In de Franse tekst worden drie essentiële elementen van de overeenkomst opgesomd. De haakjes moeten dus worden gesloten na de woorden “..., *des spécifications du service*” naar analogie van de zin in het Nederlands.

De opleveringsbrief zou eveneens moeten worden vermeld als een deel van de overeenkomst. De datum waarop de dienst daadwerkelijk zal worden verstrekt is ongetwijfeld belangrijk voor de klant. Die opmerking geldt dus ook voor artikel 2.1.

Art. 3.2., b) en c)

b) Het Comité ziet niet in waarom klanten niet zouden mogen overstappen van « Onbeperkt bellen » naar « Gratis bellen ». Wat is de reden van Versatel om dit te weigeren ?

c) Hierin wordt bepaald dat de dienst geweigerd wordt aan wie de dienst reeds gebruikt. Deze bepaling is volkomen onbegrijpelijk.

Art. 3.4, 3.5 en 4.1. a)

De redactie van die bepalingen is ongepast. Versatel heeft met Belgacom "SLA's" (Service Level Agreements) gesloten waarin de termijnen voor interventie en de eventuele boetes zijn vastgelegd. Daarom is de manier waarop die twee bepalingen zijn opgesteld voor Versatel het middel om tegenover de klant geen werkelijke verplichting aan te gaan in verband met de activering van de dienst binnen een redelijke termijn. Er wordt weliswaar een termijn van vijftien dagen vermeld maar in feite verbindt Versatel er zich niet toe die na te leven en heeft de consument geen beroepsmogelijkheid (recht om op te zeggen of recht op een schadeloosstelling naar analogie van de aansluitingstermijnen van Belgacom).

Het zou eerlijker zijn om een termijn (vijftien dagen) vast te stellen alsook een vaste vergoeding voor de klant indien de activering niet heeft plaatsgevonden na afloop van die termijn. De operator kan zich van die verplichting ontdoen door overmacht aan te tonen, bijvoorbeeld de kwade trouw van Belgacom. Hij kan echter vanzelfsprekend van die mogelijkheid afzien om commerciële redenen. Artikel 4.1a) zou ook in die zin moeten worden gewijzigd.

Art. 4.3

Het gaat om een eenvoudige intentieverklaring zonder werkelijk belang voor de overeenkomst en die niet thuishoort in algemene voorwaarden die de contractuele betrekkingen regelen tussen een dienstenleverancier en zijn klanten.

Art. 4.4

Hoewel het begrijpelijk is dat de operator technische wijzigingen moet kunnen doorvoeren wanneer de omstandigheden dat eisen (defecten, externe gebeurtenissen, technische ontwikkeling, veiligheidsoverwegingen ...), is dat geen reden om zichzelf een blancovolmacht te geven (geen motivering, noch kennisgeving vereist, terwijl de meeste wijzigingen die de operator eventueel kan moeten doorvoeren, gepland zijn of kunnen worden).

Art. 4.6

Deze bepaling mag niet tot gevolg hebben dat Versatel zich indekt tegen klachten na de termijn van zeven dagen. Het gaat om een continue dienst die op een gegeven moment een technisch defect kan vertonen en niet om de levering van een goed of een product dat de klant in bezit neemt (duidelijk gebrek dat meteen of snel moet worden vastgesteld, in tegenstelling tot een verborgen gebrek dat later tot uiting komt tijdens het gebruik).

Art. 5.2

De modaliteiten van de kennisgeving door Versatel worden in deze bepaling niet gepreciseerd, terwijl dit voor de gebruiker wel het geval is. Deze laatste dient schriftelijk de overeenkomst te beëindigen. Er wordt dus het best bepaald dat Versatel ook een "schriftelijke kennisgeving" doet van de genoemde wijzigingen in plaats van "kennisgeving".

Art. 6.3

De termijn van vijf dagen is te kort (een termijn van vijftien dagen lijkt redelijk). Overigens wordt het punt waarop de termijn ingaat niet verduidelijkt. Indien Versatel wil tellen vanaf de datum van facturering lijkt zelfs een termijn van vijftien dagen te strikt. Uit ervaring weten we dat het versturen van de facturen verschillende dagen na de opmaak van de factuur kan plaatsvinden en dat ook de postbestelling verschillende dagen in beslag kan nemen. Dit alles besnoeit de reactietermijn waarover de klant beschikt, die ook nog eens afwezig kan zijn.

Anderzijds is het overdreven om van wettelijke motieven te spreken. Wat wil dat zeggen? *Stricto sensu* zou de klant zich moeten beroepen op wat sommige wettelijke bepalingen voorschrijven (bijv. artikel x van het Burgerlijk Wetboek) om geldig bezwaar te kunnen aantekenen. Betwistingen van de factuur hebben in essentie betrekking op feitelijke elementen.

Bovendien is deze bepaling in tegenspraak met artikel 14.1. dat de mogelijkheid geeft klachten in te dienen binnen de veertien kalenderdagen na factuurdatum. Artikel 6.3. zou dus het best gewoon geschrapt worden zodat met artikel 14.1 kan gewerkt worden. Hierbij blijft de opmerking dat veertien kalenderdagen wel een erg korte termijn is.

Art. 6.4 en 6.5

De termijn van vijf kalenderdagen is te kort, in het bijzonder wanneer men denkt dat een "ongeluk" altijd mogelijk is: toevallig in het rood staan na de betaling van een grote uitgave die niet voorzien of dringend was, schuld van een domiciliëring voor een onvoorzien bedrag (bijv. voor telefonie). Er moet een minimumperiode worden gelaten (d.w.z. werkdagen) om in voorkomend geval een tekort op een bankrekening te kunnen aanvullen. Een domiciliëring kan ook door een fout zijn opgeheven of men kan van bankrekening veranderd zijn.

Het voorafgaandelijk verzenden van een herinnering of zelfs, in het ergste geval, van een formele ingebrekestelling lijkt inherent aan een "normale" contractuele betrekking, namelijk met respect voor de goede trouw van de partijen, en lijkt een gebruikelijke stap te zijn voordat men de andere partij bestraft. Het is dus ongerechtvaardigd om na vijf dagen verwijlinteressen aan te rekenen en

als strafbepaling het verschuldigde bedrag met 15 % te verhogen. In dezelfde gedachtegang kan niet worden aanvaard dat de verhoging en de interesten ook slaan op de bedragen die nog niet betaalbaar zijn.

Artikel 6.5 legt aan de gebruiker dus zware schadebedingen op, terwijl er in deze zin niets voorzien is voor Versatel. Een dergelijke clause heeft een manifest onevenwicht tot gevolg tussen rechten en plichten van de partijen.

Art. 6.7

In deze bepaling wordt geen duidelijkheid gegeven over de voorwaarden die aanleiding zouden geven tot het aanspraak maken door Versatel op de waarborgsom. De bepaling bevat dus een leemte. Er is noodzaak aan meer duidelijkheid om arbitrair gebruik te vermijden.

Art. 7.3

Het is niet correct om de schadeloosstelling te beperken tot het totaal van de bedragen die de klant aan Versatel zal hebben betaald tijdens het lopende jaar.

Het is niet duidelijk of het om het kalenderjaar gaat, dan wel om het contractjaar.

Als er verantwoordelijkheid is, lijkt het juist om schadeloos te stellen voor het bedrag van de rechtstreekse en werkelijke materiële schade (of voor een vast bedrag indien de schade onmogelijk nauwkeurig kan worden gecijferd). Des te meer omdat de beperking, zoals die geformuleerd is, kan betekenen dat het maximum wordt bepaald door de bedragen die sedert het begin van het jaar reeds betaald zijn.

Die bepaling is dus niet duidelijk.

Art. 12.2., g) en h)

g) Ten eerste kan deze bepaling tot misbruik aanleiding geven. De exacte bedoeling hiervan is niet duidelijk. Het is vreemd om de dienst zomaar af te sluiten indien hij gedurende een bepaalde termijn niet gebruikt wordt.

Ten tweede is zelfs in de gevallen waarin het niet gebruiken aan fysiek verdwijnen te wijten is, de termijn van acht weken te kort. Het uitgangspunt van deze bepaling is immers dat de facturen verder betaald worden en dat Versatel geen schade lijdt (het geval van niet-betaling valt immers onder artikel 12.2., c)). Het is best mogelijk dat de gebruiker gedurende acht weken op reis is of in het ziekenhuis verblijft.

h) Blijkbaar is het gedurende meer dan zes opeenvolgende uren aanhouden van eenzelfde verbinding geen “normaal residentieel en particulier gebruik”. In artikel 1.9 wordt “gebruiker” gedefinieerd. Hieraan zou dus de voorwaarde van de beperkte aanhoudende gebruiksduur moeten vermeld worden. Bovendien is het verschil tussen “residentieel” en “particulier” gebruik niet

duidelijk. De bepalingen 1.9 en 12.2., h) dienen dus met elkaar in overeenstemming te worden gebracht zodat de gebruikte terminologie duidelijk en eenvormig is.

Art. 12.4

Er moet verwezen worden naar artikel 12.2 en niet naar 12.4.

Art. 12.6

Dit artikel spreekt waarschijnlijk wel artikel 12.1 tegen, volgens hetwelk de gebruiker met een opzeggingstermijn van 10 dagen de overeenkomst te allen tijde en zonder straf kan beëindigen. Er moet in werkelijkheid worden begrepen dat dit artikel afwijkt van de hoofdregel die vermeld wordt in 12.1. Omwille van een duidelijke en correcte voorlichting van de gebruiker zou die "uitzondering" op de algemene regel moeten worden opgenomen in datzelfde artikel 12.1.

Bovendien is er voor de mogelijkheid tot het verkrijgen van een vergoeding voorzien in deze bepaling geen equivalent voor de gebruiker, wat een onevenwicht tussen rechten en plichten van beide partijen tot gevolg heeft.

Art. 15.1.

De termijn van tien kalenderdagen voor de gebruiker om te reageren op een wijziging van de algemene voorwaarden, is niet in overeenstemming met de termijn gegeven in artikel 108, §2, in fine, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Hierin wordt bepaald dat er tijd is tot de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen.

3. Toelichting door Versatel

Versatel deelt over de hierboven gemaakte opmerkingen het volgende mee (nummering verwijst naar nummering onder punt 2 hierboven).

A. Algemene opmerkingen

1) Versatel weerlegt formeel de stelling dat de bewoordingen van desbetreffende Algemene Voorwaarden getuigen van slechte kwaliteit. Deze teksten zijn voor de gemiddelde consument voldoende leesbaar en duidelijk.

2) Wij treden het Comité bij wanneer het, in het algemeen, meent dat het gebruik van de term "Gratis" inderdaad een misleidend karakter kan hebben, doch zijn overtuigde mening toegedaan dat zulks misleidend karakter niet van toepassing is op de dienst Versatel Telefonie - gratis bellen. In de tarieflijst en dienstbeschrijving wordt immers op duidelijke wijze meegedeeld welke de tariefmodaliteiten van deze dienst zijn.

B. Opmerkingen bij bepaalde artikelen van de algemene voorwaarden

Art. 1.17

§1. Versatel past de Franse tekst aan.

§2. Versatel voegt de Opleveringsbrief toe aan de definitie van de Overeenkomst (art. 1.17) en aan art. 2.1.

Art. 3.2.

b) Versatel zal deze clausule schrappen.

c) Hiermee wordt bedoeld dat de commerciële beperking van de dienst Gratis bellen erin bestaat dat de klant slechts éénmaal, m.a.w. voor slechts 1 CLI, kan intekenen op de dienst.

Art. 3.4, 3.5 en 4.1. a

Versatel engageert zich ertoe de suggestie van het Comité (15 werkdagen, forfaitaire schadevergoeding, overmacht) ernstig te overwegen, maar kan vandaag echter nog geen commitment dienaangaande bevestigen.

Art. 4.3.

Versatel is bereid deze clausule te schrappen.

Art. 4.4.

Versatel wenst zich met deze clausule het recht voor te behouden om het technische platform waarover de Dienst wordt aangeboden aan te passen indien vereist omwille van redenen toe te wijzen aan haar netwerk. Zulke aanpassing heeft geen invloed op het gebruik door de klant, aangezien dit louter een actie op de achtergrond betreft en is dus niet zichtbaar voor de klant.

Art. 4.6.

Versatel treedt de mening van het Comité bij wanneer het stelt dat een dienst ook na oplevering gebreken kan kennen en Versatel zich met art. 4.6. niet mag onttrekken aan haar verantwoordelijkheid dienaangaande, hetgeen zij ook niet doet (art. 7 - aansprakelijkheid). De bewoordingen van art. 4.6. zijn echter duidelijk: het betreft louter de oplevering van de Dienst.

Art. 5.2.

Versatel zal de bewoordingen van art. 5.2. aanpassen overeenkomstig het advies van het Comité.

Art. 6.3.

Versatel engageert zich ertoe de suggestie van het Comité ernstig te overwegen, maar kan vandaag echter nog geen commitment dienaangaande bevestigen.

Art. 6.4.

Versatel engageert zich ertoe de suggestie van het Comité ernstig te overwegen, maar kan vandaag echter nog geen commitment dienaangaande bevestigen.

Art. 6.5.

Versatel engageert zich ertoe de suggestie van het Comité ernstig te overwegen, maar kan vandaag echter nog geen commitment dienaangaande bevestigen.

Art. 6.7.

Versatel meent geen voorwaarden te moeten definiëren om gebruik te kunnen maken van haar aanspraak tot een waarborgsom. Zij stelt immers duidelijk dat deze "ten allen tijde" kan worden geëist.

Art. 7.3.

Versatel zal de bewoordingen van art. 7.3. aanpassen overeenkomstig de suggestie van het Comité om te verduidelijken dat het de sommen betreft dewelke door Versatel ontvangen werden gedurende het laatste contractjaar.

Art. 12.2.

g) Versatel zal deze termijn van acht weken verlengen naar minimaal 12 weken.

h) Versatel zal de bewoordingen van art. 1.9 en 12.2 h) aanpassen overeenkomstig het advies van het Comité.

Art. 12.4.

Versatel zal de bewoordingen van art. 12.4. aanpassen.

Art. 12.6.

Versatel zal de bewoordingen van art. 12.1. uitbreiden overeenkomstig het advies van het Comité. Versatel kan deze clausule echter niet wederzijds maken: de bedoeling is immers om de administratieve kosten, dewelke slechts gedekt zijn bij een samenwerking met de klant langer dan één jaar, te dekken. Zulke redenering gaat niet op voor de klant.

Art. 15.1.

Versatel zal de modaliteiten van art. 15.1. in overeenstemming brengen met de wet van 13 juni 2005.

Algemene voorwaarden Versatel telefonie – Gratis bellen

Artikel 1 Definities

1.1 Versatel

Versatel Belgium NV, met maatschappelijke zetel te 1780 Wemmel Koningin Astridlaan 166 RPR-nr 0463 193 905 BTW nr 463 193 905 e-mail: info@versatel.be

1.2 Bestelling

De door de aspirant-Gebruiker geformuleerde aanvraag tot het verlenen van de Dienst onder de voorwaarden zoals vermeld in de Overeenkomst

1.3 Datum van Bestelling

De datum waarop de aspirant-Gebruiker de Bestelling formuleert naar de Versatel diensten

1.4 Technische specificaties

De door de aspirant-Gebruiker in de Bestelling verplicht te vermelden informatie m.b.t. de bij de aspirant-Gebruiker aanwezige telecommunicatie-apparatuur en de reeds aanwezige diensten

1.5 Abonnement

Het door de Gebruiker verschuldigde en vooraf te betalen maandelijkse vaste bedrag voor het gebruik van de Dienst, zoals bepaald in de Overeenkomst

1.6 Tarief

De prijs per sessie zoals opgenomen in de Overeenkomst die door de Gebruiker verschuldigd is voor het gebruik van de Dienst

1.7 Activeringskost

De door de Gebruiker verschuldigde éénmalige kost voor de activering van de Dienst zoals opgenomen in de Overeenkomst

1.8 Letter of Authorisation (LOA)

De in de Bestelling opgenomen verklaring van de aspirant-Gebruiker waarin de aspirant-Gebruiker de onvoorwaardelijke toelating geeft om de Carrier Preselect diensten van Versatel te activeren

1.9 Gebruiker

Elke natuurlijke persoon met de hoedanigheid van residentiële eindgebruiker met wie Versatel een Overeenkomst heeft afgesloten met uitdrukkelijke uitsluiting van elke rechtspersoon of vrij beroep

1.10 Dienst

De spraaktelefoondienst die Versatel overeenkomstig de Overeenkomst aan de Gebruiker, met het oog op louter residentieel en particulier gebruik tegen betaling van het Abonnement en de Tarieven aanbiedt via Carrier Preselect

1.11 Carrier Preselect

De operationele techniek op basis waarvan Versatel de Dienst aan de Gebruiker levert voor het uitgaande spraaktelefoonverkeer van de Gebruiker op het in de Bestelling opgegeven telefoonnummer

1.12 Algemene Voorwaarden

De onderhavige voorwaarden als onderdeel van de Overeenkomst met betrekking tot het leveren van de Dienst

1.13 Werkdag

Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van erkende Feestdagen

1.14 Oplevering

De activering van de Dienst door Versatel op de Opleveringsdatum na het tot stand komen van de Overeenkomst

1 15 Opleveringsbrief (Verwelkomingsbrief)

Het schrijven van Versatel aan de Gebruiker waarin de Opleveringsdatum van de Dienst door Versatel wordt bevestigd.

1 16 Opleveringsdatum

De datum zoals vermeld op de Opleveringsbrief

1 17 Overeenkomst

De Bestelling, de Bevestigingsbrief (inclusief de door de Gebruiker ondertekende domiciliëringsovereenkomst en de specificaties van de Dienst) en de huidige Algemene Voorwaarden

1 18 Datum van Overeenkomst

De postdatum zoals vermeld op de Bevestigingsbrief

1 19 Bevestigingsbrief

Het schrijven van Versatel aan de Gebruiker (inclusief bijlagen) waarmee de Bestelling van de Gebruiker schriftelijk wordt bevestigd en waardoor de Overeenkomst rechtsgeldig tot stand komt

1 20 Uitrusting

Al de netwerkinfrastructuur eigendom van Belgacom tot aan en inclusief het Netwerkaansluitpunt noodzakelijk voor Versatel om de Dienst aan de Gebruiker aan te kunnen bieden

1 21 Netwerkaansluitpunt

Het fysieke punt, overeenkomstig artikel 68, 6^e van de Wet van 21 maart 1991, waarop de Gebruiker toegang tot het telecommunicatie-netwerk van Versatel krijgt en dat de scheiding vormt tussen de verantwoordelijkheid van Versatel en van de Gebruiker

Artikel 2 Algemeen

2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Bestellingen en vormen samen met zulke Bestelling en de Bevestigingsbrief de Overeenkomst tussen Versatel en de Gebruiker met uitsluiting van gelijk welke andere voorwaarden van de Gebruiker zelf

2.2 De Bevestigingsbrief omvat de volledige Algemene Voorwaarden die tevens te allen tijde beschikbaar zijn op www.versatel.be of schriftelijk kunnen opgevraagd worden op de hoofdzetel van Versatel. De Gebruiker wordt geacht de Algemene Voorwaarden ontvangen goedgekeurd en onvoorwaardelijk aanvaard te hebben

Artikel 3 Overeenkomst

3.1. De Gebruiker kan de Dienst bestellen door een Bestelling te plaatsen bij de diensten van Versatel. 3.2. De Overeenkomst komt uitsluitend tot stand onder de uitdrukkelijk ontbindende voorwaarde van een weigering door Versatel van de Bestelling omwille van commerciële redenen dan wel technische redenen eigen aan Carrier Preselect, een weigering van de Dienst door Belgacom of van de omstandigheid dat Versatel geen correct ingevulde en rechtsgeldig ondertekende LOA heeft ontvangen

Niet-limitatief te interpreteren commerciële redenen vormen Bestellingen geplaatst:

a) door reeds bestaande doch wanbetalende of kennelijk onvermogene klanten van Versatel diensten;

b) door reeds bestaande Versatel Telefonie – onbeperkt bellen klanten;

c) door reeds bestaande Gebruikers van de Dienst;

d) voor een installatieadres waarop de Dienst reeds actief is (ongeacht het eenzelfde dan wel een verschillend telefoonnummer betreft). De Overeenkomst komt uitsluitend tot stand onder de uitdrukkelijk ontbindende voorwaarde van het ondertekenen en terugsturen van het domiciliëringdocument dat bij de Bevestigingsbrief is gevoegd

Een eventuele weigering van een Bestelling door Versatel van een Bestelling zal binnen een maximale termijn van 7 kalenderdagen na de Datum van Bestelling aan de Gebruiker schriftelijk worden meegedeeld dan wel aan de aspirant-Gebruiker kenbaar worden gemaakt door de voltooiing van zulke Bestelling op website niveau te verhinderen

3.3 De Gebruiker heeft vanaf de dag na de Datum van Overeenkomst 7 werkdagen om af te zien van zijn Bestelling, op voorwaarde dat hij nog geen gebruik heeft gemaakt van de Dienst

3.4 Na het tot stand komen van de Overeenkomst en op voorwaarde dat de Gebruiker van zijn verzakingsrecht geen gebruik maakt, zal Versatel de Dienst activeren. De tijdige en correcte activatie van de Dienst geldt onder uitdrukkelijk voorbehoud van de aanvaarding en tijdige uitvoering van de activatie van de Carrier Preselect dienst door Belgacom

3.5. De wachttijd voor de Oplevering van de Dienst bedraagt 15 werkdagen, ingaande vanaf de Datum van de Overeenkomst, onder voorbehoud evenwel van de tijdige implementatie van de Carrier Preselect Code door Belgacom overeenkomstig de bepalingen van het op de Bestelling toepasselijke Belgacom Reference Interconnect Offer hetgeen de modaliteiten voor Carrier Preselect omvat

Artikel 4 Oplevering en Dienst

4.1. De (tijdige en correcte) oplevering en instandhouding van de Dienst door Versatel is uitsluitend mogelijk onder de volgende cumulatieve voorwaarden:

- a) De tijdige onvoorwaardelijke aanvaarding en activering van de betreffende Carrier Preselect Dienst door Belgacom;
- b) De beschikbaarheid en instandhouding van een actieve telefoonlijn (PSTN) bij Belgacom (Ultrusting)

4.2 Versatel zal de Gebruiker een Opleveringsbrief versturen met ondermeer vermelding van de Opleveringsdatum

4.3 Versatel zal al haar kennis en ervaring inzetten om de Gebruiker de in de Overeenkomst aangeboden Dienst zo goed mogelijk te leveren

4.4. Indien exploitatieomstandigheden van het Versatelnetwork dat vereisen heeft Versatel in alle omstandigheden het recht om zonder voorafgaande kennisgeving de technische eigenschappen van de Dienst te veranderen

4.5 Alleen de Gebruiker is verantwoordelijk voor het gebruik van de Dienst. De Gebruiker zal Versatel vrijwaren voor alle aanspraken van derden die verband houden met het niet-nakomen door de Gebruiker van de bepalingen van huidige Overeenkomst. Versatel kan het aanbod van de Dienst naar bepaalde bestemmingen of nummers te allen tijde wijzigen opschorten of intrekken indien kwaliteit en/of kwantiteit van verbindingen daar aanleiding toe geven

4.6. Indien binnen een termijn van 7 kalenderdagen na effectieve Oplevering Versatel geen reactie ontvangt van de Gebruiker wordt de Dienst geacht naar behoren te zijn opgeleverd en in goede staat en vrij van gebreken ontvangen en bijgevolg aanvaard te zijn

4.7. De Ultrusting blijft te allen tijde de volle eigendom van Belgacom. De Gebruiker zal zich geen rechten toekennen of trachten toe te kennen m b t de Ultrusting en deze rechten evenmin aan derde partijen overdragen

4.8. Bepaalde uitgaande gesprekken van de Gebruiker zullen niet via de Carrier Preselect Dienst van Versatel verlopen doch door Belgacom worden afgehandeld en gefactureerd worden (bv 3- en 4-digit nummers)

Artikel 5 Abonnement en Tarieven

5.1 De Gebruiker is aan Versatel, de Activeringskost, het Abonnement en de Tarievenverschuldigd Alle door Versatel genoemde bedragen zijn steeds in Euro en zijn inclusief BTW. tenzij uitdrukkelijk anders bepaald

5.2 Versatel is gerechtigd het door haar gehanteerde Abonnement en de door haar gehanteerde Tarieven te wijzigen na kennisgeving hiervan ten minste 14 Werkdagen op voorhand Indien Versatel haar Abonnement en/of Tarieven verhoogt, anders dan vanwege een verplichting van overheidswege of een gerechtelijke uitspraak, is de Gebruiker gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk doch 1 Werkdag vóór de inwerkingtreding van de aangekondigde verhoging te beëindigen, zonder dat de Gebruiker uit dien hoofde enige schadevergoeding verschuldigd is anders dan de betaling van de tot op het einde van de Overeenkomst (10 kalenderdagen na opzegging) geleverde Dienst aan het oude Abonnement en/of de oude Tarieven Bij gebreke aan geldige opzegging binnen de gestelde termijn wordt de Gebruiker geacht met de prijsverhoging in te stemmen

Artikel 6 Facturatie en Betaling

6.1 Het gebruik van de Dienst door de Gebruiker zal vanaf de Opleveringsdatum op

maandelijke of driemaandelijke basis gefactureerd worden door Versatel afhankelijk van het factuurbedrag van het Abonnement en de Tarieven.

6.2. Elke betaling van de Gebruiker dient te geschieden per domiciliëring via het rekeningnummer bij een erkende kredietinstelling zoals door de Gebruiker verplicht vermeld op de Bestelling

Versatel zal na een termijn van 5 kalenderdagen na factuurdatum opdracht geven aan de door de Gebruiker opgegeven kredietinstelling het factuurbedrag van de opgegeven rekeningnummer af te houden.

6.3. Indien de Gebruiker een factuur geheel of gedeeltelijk betwist, dient hij op straffe van onontvankelijkheid binnen een termijn van maximum 5 kalenderdagen per aangezekend schrijven de wettelijke motieven over te maken aan Versatel op basis waarvan de Gebruiker meent dat hij het gefactureerde bedrag geheel of gedeeltelijk niet verschuldigd is

6.4. Indien de domiciliëringsofdracht door de Gebruiker ten gunste van Versatel om gelijk welke reden wordt opgeheven of ingeval het saldo op de opgegeven rekening ontoereikend is, geldt het verstrijken van de periode van 5 kalenderdagen na factuurdatum als formele ingebrekestelling. In dat geval worden alle al dan niet vervallen vorderingen van Versatel op de Gebruiker onmiddellijk en zonder ingebrekestelling opeisbaar

6.5. Behoudens in geval van een formele en wettelijk gemotiveerde betwisting door de Gebruiker overeenkomstig de bepalingen van huidige Overeenkomst, indien na het verstrijken van een termijn van 5 kalenderdagen na factuurdatum om redenen niet-toerekenbaar aan Versatel een factuurbedrag geheel of gedeeltelijk onbetaald blijft, zijn verwijlinteressen verschuldigd, berekend tegen de wettelijke rentevoet verhoogd met 5% en wordt elke som die onbetaald blijft automatisch en van rechtswege uit hoofde van een forfaitair strafbeding vermeerderd met 15% berekend op het totale bedrag van de verschuldigde sommen, met een maximum van 25 Euro. Dit strafbeding bestaat onverminderd het recht van de Gebruiker om een gelijkaardige vergoeding te bekomen ingeval van een ernstige tekortkoming in hoofde van Versatel. Het onbetaald blijven van een factuurbedrag verleent bovendien aan Versatel het recht om zonder ingebrekestelling en van rechtswege en zonder voorafgaandelijke rechterlijke tussenkomst de Dienst op te schorten en/of éézijdig de Overeenkomst te beëindigen.

6.6. De Gebruiker verleent in het kader van de Overeenkomst zijn uitdrukkelijk akkoord tot het overmaken van de facturatiegegevens door Versatel of gelijk welke derde onderneming in naam en voor rekening van Versatel onder elektronische vorm conform de wettelijke bepalingen hieromtrent.

6.7. Versatel is gerechtigd voldoende zekerheid (in de vorm van een waarborgsom of bankgarantie) voor nakoming van de betalingsverplichtingen van de Gebruiker te allen tijde te eisen. De waarborgsom stemt overeen met het bedrag dat aan de Gebruiker over drie maanden wordt gefactureerd.

6.8. Behoudens tegenbewijs zijn de door Versatel geregistreerde gegevens omtrent de Dienst en het gebruik hiervan bindend.

Artikel 7 Aansprakelijkheid

7.1. In het kader van de middelenverbintenis waaraan zij is onderworpen kan Versatel de prestaties met betrekking tot de Dienst niet garanderen. Gelet op de specifieke eigenschappen van de eindapparatuur van de Gebruiker zelf wordt de informatie met betrekking tot de verwachte prestaties van de Dienst slechts louter indicatief gegeven.

7.2. Versatel is niet aansprakelijk voor de schade die is ontstaan als gevolg van het niet of het niet goed functioneren van de Dienst behoudens indien opzet of grove fout in hoofde van Versatel kan worden bewezen.

7.3. Indien Versatel als gevolg van een aan haar toe te rekenen tekortkoming aansprakelijk is, zal haar aansprakelijkheid (zowel contractueel als extra-contractueel) beperkt zijn tot het dekken van de directe en materiële schade en dit maximum ten bedrage van het geheel van de sommen ontvangen door Versatel gedurende het lopende jaar in het kader van de Overeenkomst.

7.4. Elke aansprakelijkheid voor enige vorm van indirecte of gevolgschade is uitgesloten. Onder indirecte of gevolgschade wordt verstaan: schade die niet onmiddellijk en rechtstreeks het gevolg is van de tekortkoming van Versatel (bv. zuiver financiële schade, winstderving, verlies van klanten).

7.5. Artikelen 7.2, 7.3 en 7.4 zijn niet van toepassing in geval van overlijden van of lichamelijke schade aan de Gebruiker als een uitsluitend gevolg van aantoonbare fout of nalatigheid in hoofde van Versatel.

7.6. Alle aanspraken tot vergoeding van schade dienen uiterlijk binnen de maand na het ontstaan van de schade schriftelijk bij Versatel te worden gemeld, zulks op straffe van verval van deze aanspraken.

7.7. Met betrekking tot het openbare internationale telecommunicatieverkeer zijn de verdragen, conventies en reglementen van de Internationale Telecommunicatie Unie van toepassing op het bepalen van de aansprakelijkheid.

7.8. Alleen de Gebruiker is verantwoordelijk voor het gebruik van de Dienst. De Gebruiker zal Versatel vrijwaren voor alle aanspraken van derden voor vergoeding van schade verband houdende met de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 8 Verplichtingen van de Gebruiker

8.1. De Gebruiker zal de Dienst gebruiken zoals een goede huisvader en zal niets doen of nalaten te doen dat het verkeer zou kunnen verhinderen of de diensten of het netwerk van Versatel of Belgacom in gevaar zou kunnen brengen.

8.2. De Gebruiker zal Versatel alle informatie verschaffen welke zij nodig heeft voor de instandhouding van de Dienst. Hieronder zijn begrepen:

- a) het tijdig melden van wijzigingen van één of meer telefoonnummers of lijnen (gebruikt voor spraak, fax en/of data) van de Gebruiker;
- b) het wijzigen van adresgegevens en/of notificatiegegevens.

8.3. De Gebruiker zal zich onthouden enige apparatuur of interface aan te sluiten die wettelijk niet toegelaten is of die schade of storing kan veroorzaken aan het netwerk van Versatel of Belgacom.

8.4. De Gebruiker zal derden die rechten doen gelden op de Uitrusting of maatregelen zoals inbeslagname willen uitvoeren op de hoogte stellen van de eigendom van Belgacom of Versatel. De Gebruiker zal Versatel hierover onmiddellijk inlichten.

8.5. De Gebruiker zal zich onthouden om de Dienst te gebruiken voor andere doeleinden dan wettelijke en ethisch verantwoorde doeleinden.

Artikel 9 Persoonsgegevens

9.1. Persoonsgegevens in de zin van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens (hierna "persoonsgegevens") die door de Gebruiker aan Versatel worden bezorgd in het kader van

onderhavige Overeenkomst worden door Versatel verwerkt in overeenstemming met de voornoemde wet van 8 december 1992 voor de volgende doeleinden:

- (i) het klantenbeheer en het uitvoeren van marktstudies;
- (ii) het opmaken de inning en de controle van de facturen;
- (iii) het beheer en onderhouden van de contractuele relatie met de Gebruiker;
- (iv) het organiseren van informatieve of promotiegerichte acties over de Producten en Diensten van Versatel en direct marketing;
- (v) het samenstellen van een gids (online, op CD-rom of een ander medium) van de Gebruikers van de Dienst of om een overzicht van de URL s (adressen) van niet-commerciële sites (persoonlijke homepages) op te maken

9.2. De persoonsgegevens die de Gebruiker aan Versatel verstrekt worden bewaard in een bestand van Versatel Versatel Belgium NV, Koningin Astridlaan 166 te 1780 Wemmel beheert dit gegevensbestand en is verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens. De Gebruiker heeft het recht zich bij de aanvang van de Overeenkomst of op een later tijdstip gratis en zonder motivatie te verzetten tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens voor de onder i) iv) v) en

9.3. Vermeelde doeleinden door online bezwaar aan te tekenen of een fax naar de Klantendienst van Versatel te sturen

9.4. Door middel van een aan Versatel geadresseerde, schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag kan de Gebruiker, die op deze manier zijn of haar identiteit bewijst, bij Versatel gratis een schriftelijk overzicht krijgen van zijn of haar persoonsgegevens waarover Versatel beschikt of kan hij of zij, in voorkomende gevallen, de wijziging ervan aanvragen indien deze gegevens onjuist, onvolledig of niet relevant zouden zijn. De Voorzitter van de Rechtbank van Eerste Aanleg is bevoegd bij elke vraag over het verkrijgen van een mededeling een rechtzetting of een weglating van gegevens met een persoonlijk karakter, indien de bovengenoemde aanvraag van de Gebruiker niet binnen 45 dagen werd beantwoord of indien de aanvraag van de Gebruiker werd verworpen

9.5. Versatel heeft het recht de persoonsgegevens aan derde ondernemingen door te geven voor marketingdoeleinden

Artikel 10 Afgeschermd nummers

Indien de houder van een door de Gebruiker gedraaid telefoonnummer hierom heeft verzocht bij Belgacom of een ander telecommunicatiebedrijf zal het telefoonnummer van die bepaalde geadresseerde worden verborgen op de factuur van de Gebruiker

Artikel 11 Overdraagbaarheid

11.1. De Overeenkomst kan niet door Gebruiker worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Versatel

11.2. De Gebruiker verleent op voorhand toestemming en medewerking aan Versatel voor overdracht van de Overeenkomst aan een derde voor zover de overdracht noodzakelijk is in het kader van een bedrijfsovername

Artikel 12 Duur en beëindiging

12.1. De Overeenkomst wordt afgesloten voor een onbepaalde duur vanaf de Datum van de Overeenkomst, en kan ten allen tijde beëindigd worden middels het respecteren van een opzeggingstermijn van ten minste 10 kalenderdagen voorafgaand aan de effectieve beëindiging

12.2. Versatel behoudt zich het recht voor om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zondervoorafgaandelijke rechterlijke tussenkomst of vergoeding te beëindigen of op te schorten indien: a) Niet of niet langer aan de voorwaarden zoals gesteld in artikel 4.1 de Overeenkomst wordt voldaan;

b) de Gebruiker binnen een termijn van 5 Werkdagen na een schriftelijke ingebrekestelling uitgaande van Versatel alsnog in gebreke blijft aan één of meer verplichtingen uit deze Overeenkomst te voldoen;

c) de Gebruiker overeenkomstig de bepalingen van art. 6.5. in gebreke blijft het volledige factuurbedrag aan Versatel te voldoen of indien de Gebruiker in een kennelijke situatie van insolventie of in staking van betaling verkeert;

d) Versatel een vermoeden heeft dat er misbruik wordt gemaakt van de Dienst van de Gebruiker;

e) er sprake is van overmacht in hoofde van Versatel;

f) het door de Gebruiker gegenereerde verkeer de integriteit van het netwerk van Versatel bedreigt, dit netwerk overbelast of dreigt te overbelasten dan wel de diensten van Versatel aan andere Gebruikers of andere klanten van Versatel in het gevaar brengt of dreigt te brengen;

g) De Gebruiker gedurende 8 opeenvolgende weken geen gebruik heeft gemaakt van de Dienst van Versatel

h) De Gebruiker geen normaal residentieel en particulier gebruik maakt van de Dienst, dan wel de Dienst kennelijk misbruikt. Niet-limitatief te interpreteren voorbeelden van abnormaal residentieel gebruik zijn het gebruik voor het opzetten van een internetverbinding via een inbelnummer en het gedurende meer dan 6 opeenvolgende uren aanhouden van éénzelfde verbinding

12.3. In geval van bewezen ernstige tekortkoming in hoofde van Versatel, heeft de Gebruiker het recht om na een formele en schriftelijke ingebrekestelling en een termijn van 5 Werkdagen voor Versatel om aan de tekortkoming alsnog te verhelpen de Overeenkomst te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven

12.4. Na een opschorting door Versatel van de Overeenkomst overeenkomstig artikel 12.4 van de Overeenkomst kan Versatel de Gebruiker bijkomende termijnen of voorwaarden opleggen alvorens de Dienst verder te verlenen

12.5. In geval van beëindiging van de Overeenkomst dient de Gebruiker zelf (met uitsluiting van Versatel) de Carrier Preselect dienst te deactiveren. Ingeval de Gebruiker in dergelijk geval nalaat de Carrier Preselect dienst te deactiveren behoudt Versatel zich het recht voor het verdere gebruik van de Dienst te factureren aan de Gebruiker overeenkomstig het van toepassing zijnde Abonnement en de van toepassing zijnde Tarieven

12.6. Ingeval van beëindiging van de Overeenkomst door de Gebruiker gedurende de eerste twaalf maanden van de Overeenkomst behoudt Versatel zich het recht voor een administratieve vergoeding aan te rekenen ten belope van minimaal € 30

Artikel 13 Toepasselijk recht en jurisdictie

13.1 Op de Overeenkomst is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing

13.2 Alle uit de Overeenkomst voortvloeiende geschillen zullen worden berecht conform art. 624 1°, 2° en 4° van het Gerechtelijk Wetboek

Artikel 14 Klachten / Ombudsdienst

14.1 Indien de Gebruiker klacht wil indienen, dan wordt hij of zij verzocht zich per fax aangetekend schrijven of beveiligde e-mail te richten tot de afdeling Customer Service van Versatel (02/609 0 609) binnen de 14 kalenderdagen na de desactivering, na factuurdatum of na een ander feit dat aanleiding gegeven heeft tot de klacht. Deze termijn is bepaald onverminderd de andere termijnen bepaald in deze Overeenkomst

14.2. De Gebruiker kan zich onder meer richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, dat werd opgericht door het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (Barricadenplein 1 te 1000 Brussel, Tel. 02/223 09.09). De wettelijke missie van dit orgaan bestaat erin om de klachten van de eindgebruikers die te maken hebben met de activiteiten van Versatel te onderzoeken

14.3. Er worden enkel schriftelijke klachten behandeld waarvoor voordien al stappen ondernomen werden bij Versatel. De Ombudsdienst kan weigeren om een klacht te onderzoeken indien de klacht en de feiten reeds langer dan 1 jaar werden behandeld door Versatel

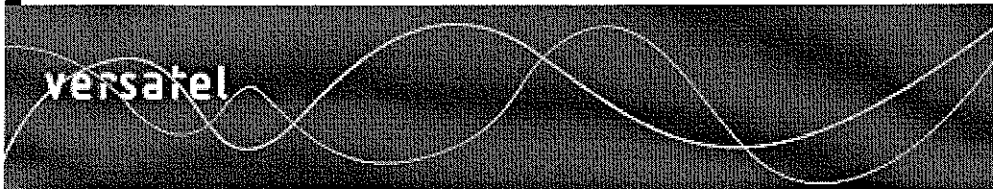
Artikel 15 Wijziging Algemene Voorwaarden

15.1. Versatel kan te allen tijde de Algemene Voorwaarden wijzigen. Eén maand na bekendmaking treden de wijzigingen in werking tenzij een andere termijn wordt aangegeven. De instemming van de Gebruiker wordt verondersteld te zijn verkregen indien deze niet binnen 10 kalenderdagen schriftelijk heeft gereageerd. Ingeval de Gebruiker deze wijzigingen niet aanvaardt is hij gerechtigd om met onmiddellijke ingang en zonder enige verplichting tot betaling van enige vergoeding de Overeenkomst te beëindigen

15.2. Wijzigingen kunnen worden bekendgemaakt en worden geacht tegenstelbaar te zijn door middel van communicatie op de factuur of via mailing of e-mail

Artikel 16 Deelbaarheid

De eventuele nietigverklaring van één van de clausules van de Algemene Voorwaarden heeft geen enkele invloed op de toepasbaarheid van de andere clausules en brengt in geen geval de nietigheid van de Overeenkomst met zich mee. De nietige clausule zal worden vervangen door een geldige clausule die naar best vermogen de intenties van beide partijen bij het afsluiten van de Overeenkomst weergeeft



Bevestiging bestelling

Hierbij vind je een overzicht van mijn bestelde producten of diensten

Persoonlijke gegevens

Klantnummer:

Naam:

Datum bestelling:

Adres:

Bank gegevens

Bank:

Rekeningnummer:

Leveringsadres

Bestelde producten - diensten

Gratis bellen

- Geactiveerd op het telefoonnummer:
- Activeringskosten: ~~€ 25,00~~
Promotie: € 0,00
- Maandelijks abonnement: € 0,00 per maand
- Contract van onbepaalde duur
- tarieven

Versatel zal in het kader van haar middelen verbintenis alles in het werk stellen om de Dienst op te leveren binnen een termijn van maximum 15 werkdagen. Deze termijn neemt slechts een aanvang wanneer aan alle voorwaarden zoals gedefinieerd in de AVW is voldaan en begint te lopen vanaf ontvangst door Versatel van de ondertekende LOA zoals gevoegd bij de Bevestigingsbrief

maandelijkse kosten

maandelijks abonnement	x 1	€ 0.00
------------------------	-----	--------

eenmalige vaste kosten

Activatie	x 1	€ 25.00
-----------	-----	---------

Promotie	X 1	€ -25.00
----------	-----	----------

subtotaal eenmalige vaste kosten:		€ 0.00
-----------------------------------	--	--------

totaal: € 0.00

Alle prijzen inclusief BTW (21%)

! Indien je naast je standaard abonnement (Classic) ook nog andere tariefformules hebt lopen, zeg deze dan tijdig op.

Je bijkomende telefoonabonnementen bij Belgacom dien je dus zelf op te zeggen. Deze speciale formules kunnen betrekking hebben op gesprekken naar zowel nationale, als internationale nummers en naar gsm's. Voorbeelden zijn 'No Limit National', 'Maxi Call National Anytime', 'Pulse International', 'Pulse to GSM', enz.

Toelating voor de activatie van de preselectie van de transporteur

Naam:

Klantnummer toegangsoperator:

Hoofdtelefoonnummer*:

*nummers gerelateerd aan het hoofdtelefoonnummer/reeks van nummers (MSN):

De titularis van de hierboven vermelde telefoonnummers, meneer luc doumen , vraagt dat zijn telefoonoproepen automatisch via Versatel Belgium NV passeert en geeft daartoe aan Versatel Belgium NV het mandaat om hiervoor de nodige stappen uit te voeren.

Belgacom blijft verantwoordelijk voor het aanbieden van de telefoonaansluiting en blijft ook het abonnement van de aansluiting en eventuele opties factureren.

De automatische behandeling van het telefoonverkeer door Versatel Belgium NV wordt opgeheven indien:

- Het nummer of de nummers (of de reeks) van de betrokken telefoonaansluiting worden gewijzigd en/of;
- De overeenkomst betreffende de telefoonaansluiting bij Belgacom wordt opgezegd, overgedragen naar een andere klant of geannuleerd en/of;
- De klant vraagt dat zijn telefoonoproepen automatisch door een andere operator behandeld worden en/of;
- Er wordt een einde gemaakt aan de interconnectie diensten tussen Versatel Belgium NV en Belgacom.

opgemaakt te: op

Gelezen en goedgekeurd onder toepassing van de Wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij (e-commerce wet).

Contractuele informatie:

De overeenkomst bestaat uit de bestelling, de op de bestelling van toepassing zijnde algemene voorwaarden en de schriftelijke bevestiging van de bestelling door Versatel

Het plaatsen een bestelling voorzien in het verplicht doorlezen en uitdrukkelijk aanvaarden van de op de bestelling van toepassing zijnde algemene voorwaarden.

De aspirant gebruiker wordt dan ook verondersteld deze voorwaarden uitdrukkelijk en onvoorwaardelijk te aanvaarden en goed te keuren.

De consument heeft het recht aan de verkoper mee te delen dat hij afziet van de aankoop, zonder betaling van een boete en zonder opgave van een motief binnen 7 werkdagen vanaf de dag die volgt op de levering van het product of het sluiten van de diensten-overeenkomst.

Versatel Belgium N.V.
Koningin Astridlaan 166
1780 Wemmel
BTW BE 0463.193.905
RPM Brussel

Klantendienst: 02/609 0 609

Onderworpen aan het toezicht van het BIPT (Sterrenkundelaan 14 bus 21
1210 Brussel)