

Advies over de wijziging van de algemene voorwaarden van de Belgacom Telefoondienst

Brussel, 29 maart 2006.

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.

Aangezien de opmerkingen van de ombudsdienst voortaan een advies op zich vormen op basis van voornoemd artikel 108 en op die manier integraal aan de operator worden meegedeeld, worden ze in dit advies niet hernomen.

2. Advies

Tijdens de plenaire vergadering van 29 maart 2006 van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie formuleert het Comité de volgende opmerkingen betreffende de algemene voorwaarden van de Belgacom Telefoondienst.

A. Algemene opmerking

Het is moeilijk om de algemene voorwaarden te vinden op de website van Belgacom. Men moet gaan naar de rubriek “wettelijke vermeldingen” (in het klein onderaan de homepage) om deze te kunnen raadplegen. Ook via de zoekfunctie zijn ze nauwelijks te vinden. Belgacom zou zijn website op dit gebied dus beter gebruiksvriendelijker maken.

B. Opmerkingen bij bepaalde artikelen van de algemene voorwaarden

Voorafgaand onderdeel “Algemeen”

Dit onderdeel vermeldt in de vierde alinea dat een aantal documenten die het contract vormen, kunnen worden verkregen in alle diensten van Belgacom toegankelijk voor het publiek of door te bellen naar de klantendienst. Dit is in strijd met art. 30 van de Handelspraktijkenwet dat bepaalt dat de kenmerken van de dienst en de verkoopvoorwaarden de consument ten laatste op het ogenblik van de verkoop moeten worden meegedeeld.

Art. 25

Gebruik van persoonsgegevens voor het voeren van marketingcampagnes : dit zou de consument beter uitdrukkelijk meegedeeld worden, samen met de wijze waarop de klant zich hiertegen kan verzetten indien hij dit niet wenst, en niet enkel in de algemene voorwaarden vermeld staan.

Art. 49, tweede alinea

Deze bepaling houdt een niet-gerechtvaardigde verbrekingsvergoeding in en vormt een belemmering van de vrije concurrentie. Bij het stopzetten van de dienstverlening hoort ook het stopzetten van de betaling van het abonnementsgeld en dus de teruggave van het teveel betaalde naar rata van de termijn van de dienst.

Die bepaling is volledig in strijd met artikel 73 van dezelfde algemene voorwaarden van Belgacom en zorgt ervoor dat de mogelijkheid tot opzegging die krachtens het voormelde artikel 73 aan de consument wordt geboden, geen enkele uitwerking heeft.

Artikel 73 van de algemene voorwaarden van Belgacom, getiteld "Opzegging door de klant", schrijft immers voor dat na het eerste jaar (abonnement) "*de Klant op elk moment [mag] opzeggen, mits een opzegtermijn van vier kalenderdagen*". Vóór het verstrijken van het eerste jaar kan de klant het contract ook op elk moment beëindigen, maar dan moet hij een schadevergoeding betalen die gelijk is aan 50 % van de abonnementsgelden die nog verschuldigd zijn tot het einde van het eerste jaar.

Doordat Belgacom weigert om de op voorhand gefactureerde abonnementsgelden terug te betalen die bovendien de periode dekken na de opzegging :

- vrijdeelt ze de redelijke verwachtingen van de consument die bij de lezing van artikel 73 van de voormelde algemene voorwaarden (« Opzegging door de klant») wettig ervan kan uitgaan dat hij het contract zonder schadevergoeding mag verbreken, als hij maar een opzegtermijn van 4 dagen in acht neemt, althans wanneer de opzeg plaatsvindt na het eerste jaar. Dit geldt des te meer omdat de omstreden bepaling niet terug te vinden is in het hoofdstuk in verband met de opzegging van het contract door de klant en de gevolgen daarvan, maar op een andere plaats in de algemene voorwaarden.
- legt ze de consument de facto een vergoeding voor herroeping op waarin alleen maar uitdrukkelijk wordt voorzien in de veronderstelling dat de opzegging plaatsvindt in de loop van het eerste jaar, maar die daarentegen niet geldt in de veronderstelling dat de opzegging later plaatsheeft.

Daardoor overtreedt Belgacom ontegenzeggelijk artikel 30 van de Handelspraktijkenwet die de verkoper verplicht "*te goeder trouw aan de consument de behoorlijke en nuttige voorlichting [te] geven betreffende de kenmerken van het product of de dienst en betreffende de verkoopsvoorwaarden*", rekening houdend met diens **redelijkerwijze voorzienbare** gebruik.

Artikel 49, tweede lid vormt eveneens een onrechtmatig beding in de zin van art. 32.8 en 32.10 van de Handelspraktijkenwet en moet bijgevolg worden beschouwd als van nul en gener waarde (art. 33, § 1).

Daarbij wordt eraan herinnerd dat artikel 32.10 van de voormelde wet als onrechtmatig beschouwt de bedingen of combinaties van bedingen die ertoe strekken *"de consument niet toe te staan de overeenkomst te ontbinden dan tegen betaling van een schadevergoeding"*.

Artikel 49, tweede lid, is ook nietig overeenkomstig artikel 31, § 1, van de Handelspraktijkenwet, omdat het een kennelijk onevenwicht schept in de contractuele betrekkingen door aan Belgacom een financieel voordeel te verlenen zonder enige compensatie voor de consument.

De aangebrachte wijziging houdt in dat "reeds betaalde of gefactureerde" bedragen uitgebreid wordt naar "reeds betaalde of nog te betalen" bedragen, dus ook de nog te factureren bedragen. Deze bepaling die in de vroegere vorm reeds onaanvaardbaar was, wordt dus nog uitgebreid. Het Comité adviseert Belgacom dus met aandrang om deze bepaling in zijn geheel te schrappen uit de algemene voorwaarden.

3. Toelichting door Belgacom

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

A. Algemene opmerking

Belgacom is verbaasd over de algemene opmerking die is gemaakt over de moeilijkheid om de algemene voorwaarden terug te vinden op de website van Belgacom. Die staan immers niet alleen onder « wettelijke vermeldingen » onderaan het scherm op alle pagina's van de site (niet alleen op de homepage), zodat de surfer die gemakkelijk kan terugvinden wanneer hij de pagina's in verband met de telefoonlijn raadpleegt, volgens het pad: privé – telefonie - telefoonlijnen – meer info – algemene voorwaarden. Ook door in de zoekfunctie de woorden « algemene voorwaarden » in te tikken, kan men de desbetreffende algemene voorwaarden bij de resultaten terugvinden op de tweede plaats; men hoeft alleen maar op de link te klikken om er toegang toe te krijgen.

B. Opmerkingen bij bepaalde artikelen van de algemene voorwaarden

Voorafgaand onderdeel "Algemeen"

Het Comité verwijst naar een schending van artikel 30 van de Handelspraktijkenwet. Dat artikel schrijft namelijk voor: "Ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de verkoop moet de verkoper te goeder trouw aan de consument de behoorlijke en nuttige voorlichting geven betreffende de kenmerken van het product of de dienst en betreffende de verkoopvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan voorlichting en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorzienbare gebruik".

Wanneer een consument zich naar een verkooppunt van Belgacom begeeft en een aansluiting vraagt, dan zal de verkoper hem alle nodige informatie verstrekken over de prijzen (op basis van het oproepprofiel ("call pattern") van de klant zal hij hem het aangepaste tariefplan voorstellen), de

termijnen, de diensten, enz., rekening houdende met de behoefte aan voorlichting die door de consument is uitgedrukt. Indien die laatste dus de algemene voorwaarden vraagt te ontvangen, zullen die hem worden bezorgd.

Of het nu in een verkooppunt is dan wel of de klant de klantendienst belt, antwoordt de verkoper dus op alle vragen van de klant, overeenkomstig artikel 30 van de Handelspraktijkenwet. Hij geeft de klant mondeling alle nodige informatie rekening houdend met de behoefte aan voorlichting die door die laatste is uitgedrukt.

Er moet worden opgemerkt dat al wie een lijn aanvraagt meteen een document ontvangt (bevestiging van uw aanvraag van een nieuw produkt - confirmation de votre demande d'un nouveau produit) dat in het verkooppunt wordt afgedrukt en overgezonden naar de klant en waarin het volgende vermeld staat :

“op verzoek bezorgen wij u graag een exemplaar van de algemene voorwaarden waarin de rechten en plichten van zowel de klant als van BGC worden beschreven. Een uittreksel van de algemene voorwaarden vindt u op de achterkant van uw factuur”.

Wanneer de aansluiting telefonisch is aangevraagd, wordt diezelfde bevestiging aan de klant toegestuurd en daarin staat een verzakingsbeding dat in vetgedrukte letters in een apart kader staat op de eerste bladzijde overeenkomstig artikel 79 van de Handelspraktijkenwet.

Belgacom neemt wel degelijk het initiatief om de aandacht van de consumenten te vestigen op het bestaan van haar algemene voorwaarden en heeft niet de bedoeling om het bestaan ervan te verbergen; de consument is in staat geweest om kennis te nemen van de algemene voorwaarden voordat het contract wordt afgesloten en Belgacom voldoet aan zijn verplichting tot voorlichting. Bovendien wordt zijn aandacht gedurende de hele contractuele betrekking systematisch op die voorwaarden gevestigd via zijn factuur.

Een samenvatting van de algemene voorwaarden, opgesteld in duidelijke en begrijpelijke bewoordingen en met vermelding van de belangrijkste bepalingen wordt systematisch weergegeven op de voorkant van elke factuur die naar onze klanten wordt opgestuurd, met op de keerzijde een duidelijke en zichtbare verwijzing naar de voorkant :

“door deze factuur te betalen, erkent de klant kennis te hebben genomen van de algemene en specifieke voorwaarden die betrekking hebben op de diensten en producten vermeld op de factuur en die eveneens te aanvaarden” – keerzijde “Uittreksel uit de voorwaarden voor de telefoondienst (de integrale versie van 1/11/2003 is te bekomen op eenvoudig verzoek)”.

Belgacom is van mening dat het de schikkingen heeft getroffen opdat de consument dus daadwerkelijk de gelegenheid heeft om kennis te nemen van de algemene voorwaarden vóór het sluiten van het contract en dat er dus geen schending is van artikel 30 van de Handelspraktijkenwet.

Art. 25

Belgacom wenst te preciseren dat een punt 6 "Bescherming van de persoonlijke levenssfeer" op de keerzijde van haar facturen verwijst naar de mogelijkheid voor de klant die geen commerciële inlichtingen wil ontvangen om contact op te nemen met de klantendienst, om opgenomen te worden in een speciaal daarvoor bestemde lijst. Bovendien staat op de mailings met antwoordstrook

systematisch een opt-outmogelijkheid.

Art. 49, tweede alinea

Belgacom heeft ondertussen en naar aanleiding van het proces-verbaal van waarschuwing van de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de federale overheidsdienst Economie, beslist om de formulering van zijn artikelen 49 en 73 te herzien.

De Algemene Directie Controle en Bemiddeling was van mening dat de artikelen 49 en 73 van de algemene voorwaarden van de telefoondienst van Belgacom in de huidige redactie tot verwarring konden leiden en zo in strijd zijn met hetgeen wordt voorgeschreven door artikel 31, § 4, eerste lid, van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument. Na die waarschuwing heeft Belgacom de Algemene Directie laten weten dat het de volgende wijzigingen in zijn algemene voorwaarden zou aanbrengen om alle mogelijke verwarring voor de consument te vermijden.

Nieuw artikel 49 :

49. Het basisabonnementsgeld is verschuldigd vanaf de dag van indienststelling van de lijn. De bijkomende abonnementsgelden zijn verschuldigd vanaf de dag waarop de bijkomende of de optionele prestatie ter beschikking van de klant wordt gesteld.

In geval Belgacom het contract beëindigt wegens niet-naleving door de klant van zijn verplichtingen, blijven de abonnementsgelden voor de facturatie periode die nog niet afgelopen is op het ogenblik dat het contract een einde neemt, verschuldigd. In geval deze abonnementsgelden reeds betaald zijn, worden zij niet pro-rata terugbetaald. In geval zij nog niet betaald zijn, moet de klant ze nog voor het geheel betalen.

Nieuw artikel 73, § 1 :

73 §1. De Klant kan, om gelijk welke reden, het contract beëindigen vóór het verstrijken van het eerste jaar, mits betaling van de abonnementsgelden van de reeds begonnen facturatieperiode op het moment van de opzegging en een bedrag gelijk aan 50% van de abonnementsgelden voor de resterende termijn van het eerste jaar.

Na één jaar mag de Klant op elk moment opzeggen, mits een opzegtermijn van minimaal 7

kalenderdagen. De abonnementsgelden voor de facturatie periode die nog niet afgelopen is op het ogenblik dat de opzeggingstermijn afloopt, blijven verschuldigd. In geval deze abonnementsgelden reeds betaald zijn, worden zij niet pro-rata terugbetaald. In geval zij nog niet betaald zijn, moet de klant ze nog voor het geheel betalen.

De opzegging dient te geschieden met een aangetekende brief of door een persoonlijke melding in een Belgacom verkooppunt. In het laatste geval wordt aan de klant een ontvangstbewijs overhandigd. Bovendien kan de klant kan een bijkomende prestatie op elk moment opzeggen mits een opzegtermijn van minimaal 7 kalenderdagen volgens de zelfde modaliteiten.

De opzegging op initiatief van de klant is geschrap in artikel 49 en opgenomen in artikel 73, § 1, dat gaat over de opzegging van het contract door de klant. Daardoor zijn dus de gevallen van verbreking door de klant enerzijds (artikel 73) en van verbreking door Belgacom wegens contractbreuk door de klant anderzijds (artikel 49), van elkaar gescheiden.

Belgacom is daarenboven van mening dat het principe van de niet-terugbetaling van het abonnementsgeld met betrekking tot de factureringsperiode die aangevat is op het ogenblik van de opzegging geen onrechtmatig beding vormt in de zin van de artikelen 32.8 en 32.10, hetgeen de Algemene Directie Controle en Bemiddeling overigens niet heeft vastgesteld bij de analyse van dat artikel.

Algemene voorwaarden

Telefoondienst

PSTN & ISDN lijnen

Inhoudstafel

ALGEMEEN	3
WOORDENLIJST	4
PROCEDURE VOOR HET SLUITEN VAN HET CONTRACT	6
AANVRAAG TOT TOEGANG	6
INWERKINGTREDING EN DUUR VAN HET CONTRACT	6
WIJZIGING VAN DE VOORWAARDEN VAN HET CONTRACT	7
PRESTATIES EN VERPLICHTINGEN VAN BELGACOM	7
TELEFOONDIENT	7
HERSTELLING - ONDERHOUD	8
TERMIJNEN	8
NUMMER	10
WIJZIGING EN SCHORSING VAN DE PRESTATIES	11
TELEFOONGIDS EN INLICHTINGENDIENST	11
BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER	13
KWAADWILLIGE OPROEPEN	15
VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT	15
TARIEFSTRUCTUUR	16
TOEGANGSKOSTEN VOOR DE TELEFOONDIENT	16
ABONNEMENTSGELD	17
VERKEERSKOSTEN	18
FACTURATIE	19
FACTUREN	19
BETWISTING VAN DE FACTUUR	20
BETALINGSMODALITEITEN	21
AANSPRAKELIJKHEID VAN BELGACOM	22
OVERDRACHT VAN HET CONTRACT / OVERNAME VAN HET NUMMER	23
SCHORSING EN OPZEGGING	24
SCHORSING EN OPZEGGING DOOR BELGACOM	24
OPZEGGING DOOR DE KLANT	26
VERHUIZING EN NUMMEROVERDRAAGBAARHEID	26
VERZOENINGSPROCEDURE EN REGELING VAN DE GESCHILLEN	27
KLACHT INGEDIEND BIJ BELGACOM	27
KLACHT INGEDIEND BIJ DE OMBUDSDIENST VOOR TELECOMMUNICATIE	27
BEVOEGDE RECHTBANKEN	29
TOEPASSELIJK RECHT	29

Algemeen

In dit document vindt U de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de toegang tot de telefoondienst met uitzondering van de eindapparatuur.

Deze dienst wordt aangeboden in het kader van de wettelijke bepalingen inzake telecommunicatie, nl. deze betreffende de universele dienstverlening waarvan Belgacom verplicht is voor de levering te zorgen(*), en deze betreffende het bestek van toepassing op de spraaktelefonie dat elke operator die een spraaktelefoondienst aanbiedt verplicht is na te leven.

Er dient een onderscheid gemaakt te worden tussen:

- **Het contract**

Behoudens andersluidende bepalingen opgenomen in deze algemene voorwaarden of in de specifieke voorwaarden of tenzij anders gevraagd door de klant, wordt het contract mondeling gesloten.

Indien een schriftelijk contract wordt opgemaakt, dient het in twee exemplaren te worden opgesteld en ondertekend door de klant of zijn gevolmachtigde.

- **De algemene voorwaarden**

De algemene voorwaarden sommen het geheel van de rechten en verplichtingen van Belgacom en haar cliënteel op in het kader van de levering van de telefoondienst.

- **De specifieke voorwaarden**

De specifieke voorwaarden kunnen afwijken van de algemene voorwaarden.

Ze zijn van toepassing op de optionele prestaties die door Belgacom worden verstrekt.

- **De prijslijst**

De prijslijst, beschikbaar op de Belgacom website (www.belgacom.be), vermeldt het geheel van de prijzen van de prestaties van Belgacom. Bijgewerkte uittreksels kunnen op eenvoudige aanvraag worden verkregen bij de lokale dienst van Belgacom.

Het contract, de algemene voorwaarden, de technische voorschriften voor de aansluiting van eengezinswoningen en andere gebouwen, de prijslijst en in voorkomend geval de specifieke voorwaarden, vormen samen het contract dat door de klant en Belgacom wordt gesloten. Deze documenten kunnen worden verkregen in alle diensten van Belgacom toegankelijk voor het publiek of door te bellen naar de klantendienst.

Indien, in antwoord op een welbepaalde vraag, Belgacom het niet billijk acht de toegang tot de telefoondienst te verlenen aan de voorwaarden voorzien in deze algemene voorwaarden en de prijslijst, behoudt zij zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen mits goedkeuring door het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie.

(*) De Universele Dienstverlening die Belgacom dient te verzekeren, omvat volgende prestaties:

1° de terbeschikkingstelling op het hele grondgebied, aan elke persoon die erom verzoekt, van een openbaar telefoonnet dat het verstrekken van de dienst voor basisspraaktelefonie, en van toegang tot het vaste openbare basisnetwerk voor de levering van deze dienst, evenals van het faxverkeer van groepen I, II en III en de gegevensoverdracht per spraakband met een debiet van ten minste 2.400 bits/s, mogelijk maakt;

2° het kosteloos versturen van noodoproepen;

3° de gratis terbeschikkingstelling, 24 uur op 24 en 7 dagen op 7, van een hulpdienst waaraan de klanten een storing op de lijn of problemen om een verbinding tot stand te brengen kunnen melden;

4° de terbeschikkingstelling van een dienst inlichtingen: deze dienst verstrekt aan elke persoon die erom vraagt hetzij het telefoonnummer hetzij de naam en het adres van de titularis van een aansluiting op het telefoonnet van Belgacom of op het telefoonnet van een andere telefoonoperator die, in dit kader een akkoord met Belgacom heeft gesloten, met uitzondering van de privé-nummers;

5° de levering van een minimumdienst in geval van niet-betaling van de telefoonfactuur;

6° de aanleg, het onderhoud en de werking van openbare betaaltelefoons;

7° de uitgave van de universele telefoongids in zones waar niemand een dergelijke telefoongids uitgeeft;

8° de terbeschikkingstelling van de dienst voor basisspraaktelefonie tegen aantrekkelijke voorwaarden voor bepaalde categorieën van klanten.

Deze algemene voorwaarden hebben betrekking op de prestaties waarvan sprake is in de punten 1° tot 5°, hierboven vermeld.

Woordenlijst

Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden, dient onder volgende begrippen te worden verstaan:

- **Belgacom:**
het autonoom overheidsbedrijf, naamloze vennootschap van publiek recht, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te 1030 Brussel, Koning Albert II laan 27, BTW-. BE 0202 239 951 R.P.R.Brussel.
- **Klant:**
natuurlijke persoon of rechtspersoon, of feitelijke vereniging met wie Belgacom het contract gesloten heeft.
- **Openbaar telefoonnet:**
openbare telecommunicatie-infrastructuur die Belgacom gebruikt voor de uitbating van de telefoondienst en die eindigt bij het Netwerkaansluitpunt.
- **Lokale dienst:**
het geheel van de diensten waar iedereen inlichtingen kan verkrijgen over de telefoondienst, en waar de klant terecht kan om een aansluiting op deze dienst te verkrijgen of om alles wat betrekking heeft op zijn contract met Belgacom te regelen.

De lokale dienst omvat ten minste:

- a) de klantendienst, waaraan alle briefwisseling kan gericht worden;
- b) de telefonische klantendienst ;

c) de Belgacom verkooppunten, waar iedereen wordt ontvangen.

- **Gewoon abonnement:**
abonnement dat betrekking heeft op een permanente aansluiting op de telefoondienst.
- **Tijdelijk abonnement:**
abonnement dat betrekking heeft op een niet-permanente aansluiting op de telefoon-dienst, met andere woorden een aansluiting die werd uitgevoerd:
 - a) in een duurzame constructie ter gelegenheid van tijdelijke gebeurtenissen zoals congressen, tentoonstellingen, sportevenementen, enz.;
 - b) in een gemakkelijk te verplaatsen onderkomen, een bouwkeet of elke andere tijdelijke of preciaire constructie.
- **Openbaar nummer:**
nummer dat voorkomt in de Witte Gids en/of in het bestand van de telefonische inlichtingen van Belgacom.
- **Privé-nummer:**
nummer dat niet voorkomt in de Witte Gids en dat niet door de inlichtingendienst wordt medegedeeld.
- **Geregistreerde aanvraag:**
aanvraag die door Belgacom ontvangen werd en alle door haar vereiste inlichtingen bevat om de aansluiting te kunnen realiseren.
- **Netwerkaansluitpunt:**
Het punt waarop een eindgebruiker toegang tot het openbaar telefoonnet van Belgacom krijgt.
- **Storing:**
staat van een telefoonaansluiting waarbij het voor de klant onmogelijk is verbindingen tot stand te brengen of te ontvangen of waarbij de verbindingen van slechte kwaliteit zijn, welke door de klant via het gratis nummer vermeld in de telefoongids werd aangekondigd, en welke mondeling door Belgacom werd bevestigd.
- **Telefoongids (Witte Gids) / bestand van de Inlichtingendienst (1207):**
een bestand dat gegevens bevat over de abonnees van een openbare telefoondienst (de Witte Gids bevat ook gegevens van andere telefoondiensten) en dat beschikbaar wordt gesteld voor het publiek onder de vorm van een papieren gids, een elektronische gids of een telefonische Inlichtingendienst.

Procedure voor het sluiten van het contract

Aanvraag tot toegang

1. Elke persoon die een toegang wenst te verkrijgen tot het openbaar telefoonnet en tot de telefoondienst aangeboden door Belgacom kan daartoe een aanvraag indienen bij Belgacom, bij voorkeur bij de lokale dienst. De klant zal een document ontvangen dat tenminste zijn naam en adres, het adres van de aansluiting, het oproepnummer van deze aansluiting en de diensten die het voorwerp van het contract uitmaken, vermeldt, alsook de algemene voorwaarden en, in voorkomend geval, de specifieke voorwaarden.
2. Belgacom kan de aanvraag van de klant niet weigeren, behalve om één van de volgende redenen:
 - a) de klant of zijn eventuele gevolmachtigde weigert zich te identificeren en het bewijs te leveren van een domicilie of vaste verblijfplaats in de Europese Unie op vertoon van officiële documenten uitgegeven door een Belgische instantie.
 - b) de klant komt de verplichtingen niet na die hem, enerzijds, worden opgelegd krachtens een ander contract met betrekking tot de telefoondienst geleverd door Belgacom en deze niet-nakoming niet het voorwerp uitmaakt van enige gegronde betwisting. Bij klachten inzake de factuur wordt in dit opzicht verwezen naar het hoofdstuk "betwisting van de factuur".
 - c) de klant die titularis is of die wenst titularis te worden van meer dan één aansluiting weigert het door Belgacom gevraagde bewijs van een onvoorwaardelijke bankgarantie op eerste verzoek voor te leggen.

In geval van weigering van een aanvraag deelt Belgacom aan de klant haar gemotiveerde beslissing mee, per gewone post en binnen een termijn van maximaal vijf kalenderdagen. Deze termijn loopt vanaf de registratie van de aanvraag.

De klant kan tegen deze beslissing in beroep gaan volgens de procedure bepaald in de artikelen 76 en volgende van deze algemene voorwaarden.

Inwerkingtreding en duur van het contract

3. Behalve indien anders overeengekomen, gaat het contract in op de dag van de aanvaarding van de geregistreerde aanvraag door Belgacom. Tenzij anders overeengekomen, wordt het contract gesloten voor een beginduur van één (1) jaar en dit voor elke nieuwe aansluiting. Behalve opzegging van het contract door de klant, ten laatste 7 dagen voor het einde van de periode van één (1) jaar volgens de modaliteiten van artikel 73, zal dit contract stilzwijgend worden verlengd voor onbepaalde duur.

Wijziging van de voorwaarden van het contract

4. Belgacom verbindt er zich toe wijzigingen van de voorwaarden van het contract met alle aangewezen middelen ter kennis van de betrokken klanten te brengen. Deze informatie wordt verstrekt minimaal één maand vóór de van kracht wordende indien het om een wijziging van de algemene of specifieke voorwaarden gaat, minimaal vijftien werkdagen op voorhand indien het een prijsverhoging betreft en minimum een dag op voorhand indien het een prijsverlaging betreft.

5. De klant die, ter gelegenheid van een wijziging van de algemene of specifieke voorwaarden, de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, mag zijn contract opzeggen zonder dat de schadevergoeding bepaald in artikel 73 verschuldigd is, uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen. In geval van prijsverhoging mag de klant zijn contract opzeggen zonder boete uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de prijsverhoging. De opzegging dient te gebeuren met een aangetekende brief of door een persoonlijke melding in een Belgacom verkooppunt. In het laatste geval wordt aan de klant een ontvangstbewijs overhandigd.

Prestaties en verplichtingen van Belgacom

Telefoondienst

6. Belgacom is verplicht de noodzakelijke middelen aan te wenden voor een goede werking van de telefoondienst. Belgacom alleen bepaalt welke technische middelen vereist zijn voor de realisatie van de toegang tot deze dienst.

7. Het openbaar telefoonnet is ingedeeld in zones die verschillende lokale netten omvatten. Elk lokaal net wordt bediend door een telefooncentrale.

Belgacom legt de grenzen van de zones en de netten vast. Indien een wijziging van deze grenzen een tariefwijziging meebrengt, worden de betrokken klanten daarover ingelicht en hebben zij de mogelijkheid het contract op te zeggen overeenkomstig artikel 5.

8. Belgacom biedt de klant een normale aansluiting aan, dat wil zeggen een aansluiting op een centrale van de telefoonzone van de betrokken klant die zij, vanuit technisch oogpunt, als de meest geschikte beschouwt om hem te bedienen.

9. Een buitennet aansluiting is een aansluiting die, op vraag van de klant, verbonden wordt met een andere centrale dan degene die door Belgacom vastgesteld is, maar die tot dezelfde zone behoort.

Belgacom willigt een dergelijke aanvraag van een klant in voor zover het technisch mogelijk is.

Het contract met betrekking tot een buitennet aansluiting wordt schriftelijk vastgelegd.

10. Door middel van zijn aansluiting kan de klant te allen tijde verbindingen tot stand brengen met alle andere aansluitingen op het openbaar telefoonnet van Belgacom, met alle andere aansluitingen op een ander openbaar telefoonnet dat aan dit van Belgacom is gekoppeld, met alle aansluitingen op een mobiele telecommunicatiedienst aangeboden aan het publiek dat aan het openbaar telefoonnet van Belgacom is gekoppeld en met elke dienst die via het openbaar telefoonnet van Belgacom toegankelijk is of met elke dienstverlener die met dat net is gekoppeld.

Voor zover de technische uitrustingen het toelaten, kan de klant verkrijgen dat sommige types van oproepen vanaf zijn aansluiting onmogelijk worden gemaakt. Het activeren van deze beperking gebeurt tegen betaling, behalve als het gaat om de beperking van oproepen naar **nationale betaalnummers, nationale betaalnummers gebruikt voor het leveren van volwasseneninhoud, internationale betaalnummers of nummers die niet conform het internationaal telefoonnummerplan E164 worden geëxploiteerd.**

Belgacom biedt per aparte oproep de functie van carrier-selectie en carrier-preselectie aan, met de mogelijkheid tot afwijking per aparte oproep.

Herstelling - onderhoud

11. De openbare telecommunicatie-infrastructuur van Belgacom, met inbegrip van het netwerkaansluitpunt, is eigendom van Belgacom. Deze zorgt als een goed huisvader voor de bescherming ervan. Alleen Belgacom is gemachtigd er de onderhouds en herstellingswerken aan uit te voeren.

Termijnen

12. §1. Behalve indien zij met de klant een andere termijn is overeengekomen, verbindt Belgacom zich ertoe alles in het werk te stellen om de aansluitingen tot stand te brengen binnen een termijn van maximum vijf werkdagen voor een enkelvoudige aansluiting. Bovendien verbindt zij er zich toe, indien zij deze termijn niet kan naleven, aan de klant de redenen van de vertraging mee te delen, evenals de nieuwe termijn om aan zijn aanvraag te voldoen.

Indien Belgacom de aansluiting niet heeft verwezenlijkt:

- binnen een termijn van vijf werkdagen of op de met de klant overeengekomen datum voor een enkelvoudige aansluiting
- op de met de klant overeengekomen datum voor ISDN-2 lijnen, Belgacom Twin en Belgacom Duo Line

behoudens de gevallen van overmacht of deze waar de vertraging te wijten is aan de klant of aan een andere operator, heeft de klant recht op een vergoeding die gelijk is aan twee maanden basis-abonnementsgeld, in voorkomend geval verhoogd met het bijkomend abonnementsgeld voor de Slimme Diensten .

Onderhavige alinea is niet van toepassing op de bundels met rechtstreekse inkiezing die inkomend verkeer verwerken, op de lijnen in cascade (lijnen die op dusdanige wijze onderling verbonden zijn dat de oproepen die toekomen op de hoofdlijn automatisch worden afgeleid naar een andere vrije lijn van de cascade), op de toegangen tot de telefoondienst via digitale lijnen met een debiet van 2Mbit/s (R2) en op de toegangen tot ISDN-30.

De termijn voor het tot stand brengen van de aansluiting neemt een aanvang op de dag dat Belgacom de geregistreerde aanvraag heeft aanvaard.

§2. Belgacom verbindt er zich toe alles in het werk te stellen om de storingen op te heffen vóór het einde van de werkdag die volgt op de dag dat deze haar werden medegedeeld.

Indien Belgacom de storing niet heeft opgeheven vóór het einde van de werkdag volgend op die waarop ze haar werd gemeld of binnen de met de klant overeengekomen termijn, behoudens de gevallen van overmacht of deze waar de vertraging te wijten is aan de klant of aan een andere operator, heeft de klant, recht op een vergoeding per dag vertraging die gelijk is aan één maand basisabonnementsgeld of indien de klant een Belgacom Forfait heeft aan één maand Belgacom Forfait abonnementsgeld, in voorkomend geval verhoogd met het bijkomend abonnementsgeld voor de Slimme Diensten. Onderhavige alinea is niet van toepassing op de bundels met rechtstreekse inkiezing die inkomend verkeer verwerken, op de toegangen met een debiet van 2Mbit/s (R2) en op de toegangen ISDN-30 (PRA).

§ 3. Indien Belgacom door een geval van overmacht de aansluiting niet tot stand kan brengen of de storing niet kan opheffen binnen de vooropgestelde termijn, dient Belgacom de klant de termijn mee te delen waarbinnen vermoedelijk aan zijn vraag zal worden voldaan.

13. Indien de aansluiting niet binnen een termijn van acht werkdagen kan worden uitgevoerd, wordt de klant een GSM-apparaat ter beschikking gesteld tot op het ogenblik dat de aansluiting tot stand is gebracht, behalve in de volgende gevallen:

- a) indien een langere uitvoeringstermijn met de klant werd overeengekomen;
- b) indien de oorzaak van de vertraging bij de klant ligt.

Dit GSM-eindapparaat stelt de klant in staat via het Proximus-netwerk vocale telefoonoproepen te ontvangen en te verzenden. In deze tijdelijke dienst aan de klant zijn de bijkomende prestaties van de telefoondienst niet inbegrepen.

Het definitieve oproepnummer wordt aan de klant toegewezen vóór de terbeschikkingstelling van het GSM-apparaat. De oproepen die erop toekomen worden naar de GSM afgeleid zolang de telefoonaansluiting nog niet tot stand is gebracht, zonder kosten voor de klant.

De toegangskosten en het abonnementsgeld voor de telefoondienst zijn door de klant verschuldigd vanaf het ogenblik dat het GSM-eindapparaat hem ter beschikking wordt gesteld. De oproepen die de klant met zijn eindapparaat heeft gedaan over het Proximus-netwerk vooraleer de telefoonaansluiting tot stand is gebracht, worden gefactureerd tegen het normale telefoontarief.

De klant is ertoe gehouden het GSM-eindapparaat in België te bewaren, alle nodige voorzorgsmaatregelen te nemen om het eindapparaat in goede staat te houden en het zo spoedig mogelijk aan Belgacom terug te bezorgen nadat de telefoonaansluiting tot stand is gebracht. De klant is verantwoordelijk voor elke beschadiging, verlies of vernieling van dit eindapparaat tijdens de gehele periode dat hij het in bezit heeft. Indien het GSM-eindapparaat niet kan worden teruggegeven binnen de 30 kalenderdagen nadat de aansluiting tot stand is gebracht, wordt hem een schadevergoeding aangerekend die wordt vermeld in de prijslijst.

De oproepen die de klant eventueel heeft gedaan met het GSM-eindapparaat nadat de aansluiting tot stand is gebracht, worden hem aangerekend tegen het tarief van gebruik van het Proximus-netwerk.

Onderhavig artikel is niet van toepassing op de bundels met rechtstreekse inkiezing die inkomend verkeer verwerken, op de lijnen in cascade (lijnen die op dusdanige wijze onderling verbonden zijn dat de oproepen die toekomen op de hoofdlijn automatisch worden afgeleid naar een andere vrije lijn van de cascade), op de toegangen tot de telefoondienst via digitale lijnen met een debiet van 2Mbit/s (R2), op de toegangen ISDN-2, Belgacom Duo Line, tot Belgacom Twin® en ISDN-30

Nummer

14. Belgacom dient één nummer per lijn toe te kennen. De procedure voor het toekennen van de nummers is geautomatiseerd. Nochtans kan de klant, wanneer hij dit wenst, tegen betaling en naargelang van de technische mogelijkheden, zijn nummer kiezen uit de nummers die beschikbaar zijn op het ogenblik van zijn aanvraag.

15. De klant behoudt zijn nummer tot aan het einde van het contract, behalve indien Belgacom ertoe verplicht is het te wijzigen omwille van dienstnoodwendigheden. In dit geval zal de klant daar minstens zes maand vooraf van verwittigd worden.

Indien hij het wenst, kan de klant Belgacom vragen zijn nummer te wijzigen. Deze wijziging gebeurt tegen betaling.

Behoudens andersluidende vraag van de klant, verbindt Belgacom zich ertoe om gedurende drie maanden het nieuwe nummer mee te delen aan de correspondenten die het oude oproepen, behalve indien het gaat om een privé-nummer, en dit voor elk geval van nummerwijziging, ongeacht of deze het gevolg is van een beslissing van Belgacom, een vraag van de klant of een verhuis.

Deze mededeling is gratis indien de klant het door Belgacom voorgestelde standaardbericht aanvaardt. Op verzoek van de klant en tegen betaling kan het standaardbericht worden vervangen door een ander bericht. Voor zover de technische voorwaarden het toelaten, kan de klant tegen betaling eveneens verkrijgen dat deze dienst wordt verlengd na de driemaandelijke periode.

16. Voor zover de technische voorwaarden het toelaten, kan de klant tegen betaling vragen dat op zijn lijn de nummers of naam en nummer worden vermeld van de oproepende correspondenten voor zover deze laatsten zich niet hebben verzet tegen het afficheren van hun nummer of naam en nummer. Om deze nummer of naam en nummer te kunnen lezen, moet hij over een aangepast eindapparaat beschikken. De vermelding van de naam gebeurt op basis van de vermelding zoals hernomen in de Witte gids, met de eerste letter van de voornaam. Bij gebrek aan vermelding in de Witte Gids wordt de naam van de titularis van de lijn vermeld. Zo de oproep uitgaat van een aansluiting op het net van een andere operator, is het afficheren van het nummer van de oproeper slechts mogelijk indien deze operator het doorsturen van nummers naar het Belgacom netwerk toelaat. Daarentegen is het afficheren van de naam van de oproeper onmogelijk.

Indien de oproepende correspondent over een Privé-nummer beschikt, worden zijn nummer of naam standaard niet meegezonden, tenzij de titularis daartoe de toelating heeft gegeven door een handeling op zijn telefoontoestel uit te voeren.

De klant kan zich kosteloos op bestendige wijze verzetten tegen het doorgeven van zijn naam en nummer aan de opgeroepene of tegen het verschijnen van zijn nummer op het toestel van de opgeroepene door middel van een handeling die hij op zijn telefoontoestel uitvoert. Als hij beschikt over een telefoontoestel met een multifrequentieklavier kan hij eveneens gratis bewerkstelligen dat die aanbieding oproep per oproep gebeurt.

De nummers van de klanten die de nooddiensten 100, 101, 102, 110 en 112 oproepen, worden steeds meegestuurd naar de nooddiensten, zelfs indien de klant het meesturen van zijn nummer verhinderd heeft.

De klanten waarvan de lijn permanent beperkt wordt voor het afficheren van het nummer en naam kan gratis het aanbieden van zijn nummer en naam op de bestendige wijze mogelijk maken door de middel van een handeling die hij uitvoert op zijn telefoontoestel. Indien hij beschikt over een telefoontoestel met multifrequentie-klavier, kan hij gratis die aanbieding oproep per oproep mogelijk maken.

In geval van oproepdoorschakeling of oproepafleiding door de oproeper wordt enkel het nummer of naam en nummer van oproeper aangeboden.

De klant kan anonieme oproepen weigeren door zich tegen betaling te abonneren op de dienst ACR (Anonymous Call Rejection).

Wanneer de klant een oproep verstuurt naar een aansluiting op het net van een andere operator, stuurt Belgacom zijn nummer naar deze operator door indien ze er een wederzijds akkoord mee heeft gesloten en indien de klant zich niet heeft verzet tegen het aanbieden van zijn nummer. De klant kan bij de lokale dienst van Belgacom de lijst verkrijgen van de operatoren waarmee Belgacom een wederzijds akkoord voor het aanbieden van de nummers heeft gesloten.

Bij het versturen van een SMS vanop een vaste lijn wordt het oproepnummer altijd mee verzonden.

Wijziging en schorsing van de prestaties

17. Indien de exploitatie- of organisatievoorwaarden van het openbaar telefoonnet het vereisen, kan Belgacom de technische kenmerken van haar prestaties wijzigen.

Behalve in geval van overmacht, informeert Belgacom haar cliënteel minstens zes maanden op voorhand over elke verandering die de vervanging of de aanpassing van bepaalde eindapparaten noodzaakt.

18. Het onderhoud en de ontwikkeling van het openbaar telefoonnet kunnen Belgacom ertoe verplichten de telefoondienst te beperken of te schorsen. Belgacom verbindt er zich toe de draagwijdte hiervan te limiteren, alsook de duur te begrenzen tot de tijd die strikt noodzakelijk is voor de realisatie van deze werken. Belgacom zal de betrokken klanten langs elke aangewezen weg en, indien mogelijk individueel, hierover inlichten.

Telefoongids en inlichtingendienst

19. De functies van de Witte Gids, de elektronische gids en de Inlichtingendienst zijn:

het oproepnummer van een klant vinden op basis van zijn naam en het adres dat hij heeft meegedeeld en/of op basis van het oproepnummer de naam en het adres van de klant vinden en/of op basis van de professionele activiteit het oproepnummer en de naam en het adres van de klant vinden (enkel voor zelfstandigen en bedrijven.)

20. Vermelding in het bestand van de Inlichtingendienst : worden gratis vermeld de familienaam, de eerste letter van de voornaam, het aansluitingsadres en het telefoonnummer. Voor zelfstandigen en bedrijven kan de professionele activiteit eveneens vermeld worden.

21. Vermelding in de Witte Gids:

21.1. De klant krijgt een gratis vermelding in de Witte Gids in de gemeentelijst waar de aansluiting zich bevindt. De klant die over meerdere aansluitingen beschikt in dezelfde gemeente heeft recht op één enkele gratis vermelding waarin elk oproepnummer dat hem werd toegekend eenmaal kan worden opgenomen ongeacht het type van aansluiting. Mits schriftelijke toestemming van de houder van de lijn hebben de personen die met deze laatste samenwonen recht op een gratis vermelding onder hun eigen naam volgens de regels voorzien in artikel 21.2.

21.2. De volgende gegevens worden gratis vermeld in de Witte Gids: de familienaam, de eerste letter van de voornaam (voor bedrijven : de maatschappelijke benaming of exploitatiennaam), het aansluitingsadres en het telefoonnummer. Indien de klant dit wenst kan de voornaam voluit vermeld worden. Behoudens schriftelijk tegenbericht van de klant, uiterlijk 6 maanden vóór de afsluitingsdatum van het boekdeel waarin de vermelding opgenomen is, wordt de vermelding automatisch hernomen in de hieropvolgende edities van de Witte Gids.

21.3. Mits betaling kan de klant bijkomende vermeldingen, informatie en tekstregels, of een vermelding van de naam in hoofdletters laten toevoegen. Behoudens schriftelijk tegenbericht van de klant, uiterlijk 6 maanden vóór de afsluitingsdatum van het boekdeel waarin de vermelding opgenomen is worden al deze betalende aanvullingen automatisch hernomen in de hieropvolgende edities van de Witte Gids. Een nummer van een klant kan ook opgenomen worden in een vermelding van een andere klant. Een dergelijke vermelding is steeds betalend, ongeacht of het nummer reeds vermeld werd in de Witte gids of niet.

21.4. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij aan Belgacom meedeelt. Eventuele klachten moeten, om ontvankelijk te zijn, schriftelijk worden ingediend, uiterlijk 90 dagen na de publicatiedatum van het boekdeel.

21.5. De verdeling van de telefoongidsen gebeurt in overeenstemming met de van kracht zijnde wetgeving.

22. Elke wijziging aan de gegevens van de klant die de klant aan Belgacom meedeelt zal zo vlug mogelijk in de databank van de Witte Gids en in het bestand van de Inlichtingendienst 1207 worden ingevoerd.

23.1. De klanten die niet wensen dat hun telefoonnummer, naam en adresgegevens in de telefoongids of in het bestand van de Inlichtingendienst vermeld worden, kunnen zich daar gratis tegen verzetten door te bellen naar het nummer 0800 98022. Het oproepnummer van deze klanten wordt dan een Privé-nummer. De naam en het adres van klanten met Privé-nummers worden conform de van kracht zijnde reglementering enkel doorgegeven aan de uitgever van de Witte Gids met als enig doeleinde deze klanten een telefoongids te kunnen bezorgen.

23.2 De klanten die niet wensen dat hun naam en adresgegevens kunnen gevonden worden op basis van hun telefoonnummer, kunnen zich daar gratis tegen verzetten via het nummer 0800 98022. De klanten die niet wensen dat hun telefoonnummer, naam en adresgegevens kunnen gevonden worden op basis van hun professionele activiteit, kunnen zich daar gratis tegen verzetten via het nummer 0800 98022.

24. Overeenkomstig de van kracht zijnde reglementering dient Belgacom het telefoonnummer, de naam en de adresgegevens van de klant over te maken aan alle uitgevers van telefoongidsen en leveranciers van telefonische Inlichtingendiensten, tenzij de klant een Privé-nummer heeft of tenzij de klant via het nummer 0800 98022 heeft laten weten dat hij niet vermeld wil worden in deze bestanden. De gegevens die de klant laat vermelden in de Witte Gids kunnen door Belgacom tegen betaling ter beschikking gesteld worden van derden, tenzij de klant zich daartegen verzet heeft via het nummer 0800 98022 of tenzij de klant een Privé-nummer heeft.

Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

25. Belgacom registreert in haar bestanden gegevens met betrekking tot haar klanten zoals identificatiegegevens, gegevens over het gebruik dat de klant maakt van de Belgacom producten en –diensten, gegevens over het communicatieverkeer van de klant (o.a. opgeroepen nummers, tijdstip en datum van oproepen en internetverbindingen, type oproep), facturatie- en betalingsgegevens en technische gegevens.

Deze gegevens kunnen verwerkt worden voor de volgende doeleinden:

- de levering en facturatie van de door de klant gevraagde diensten;
- de interconnectie met elektronische communicatienetwerken van andere operatoren en de facturatie daarvan;
- de klantenadministratie;
- geschillenbeheer;
- het voeren van algemene en gepersonaliseerde marketing- of promotiecampagnes voor Belgacom producten en –diensten via de post, per e-mail of per SMS;
- het opmaken en de distributie van telefoongidsen en het aanbieden van inlichtingendiensten;
- het opsporen van fraude en inbreuken jegens Belgacom, haar werknemers, haar klanten of haar leveranciers;

- het nazicht van de kwaliteit van de diensten;
- marktonderzoek;
- de commercialisering van telefoonnummers en adressen die in de telefoongidsen vermeld worden;
- het voeren van marketing- of promotiecampagnes voor producten en diensten van derden via een bijlage bij de factuur.

De klantgegevens worden bewaard tot maximaal 10 jaar nadat de persoon in kwestie geen klant meer is bij Belgacom. Voor sommige categorieën van gegevens gelden echter andere bewaartermijnen zoals voor de gegevens over het communicatieverkeer die niet langer dan 12 maand bijgehouden worden.

De klanten die geen commerciële informatie over de Belgacom producten en -diensten wensen te ontvangen, kunnen dit laten weten via de klantendienst van Belgacom.

De klanten die geen commerciële informatie over producten en diensten van derden wensen te ontvangen via een bijsluiter bij de factuur, kunnen dit via de klantendienst van Belgacom laten weten.

De klanten die niet wensen dat hun telefoonnummer en adres zoals vermeld in de telefoongids door Belgacom gecommmercialiseerd worden, kunnen dit laten weten via de klantendienst van Belgacom. De gegevens ivm privé-nummers worden in geen geval gecommmercialiseerd.

De bestanden van Belgacom worden toegankelijk gemaakt voor derden die werken in opdracht van Belgacom en voor de agenten en commerciële partners die Belgacom-producten en diensten voor rekening van Belgacom verkopen. In elk geval is hun toegang beperkt tot die gegevens die zij nodig hebben voor het uitvoeren van hun overeenkomst met Belgacom.

In de gevallen bij de wet bepaald kunnen klantgegevens overgemaakt worden aan de daartoe bevoegde instanties. De gegevens die de klanten laten vermelden in de telefoongidsen en in het bestand van de inlichtingendienst worden overgemaakt aan de uitgevers van telefoongidsen en de leveranciers van inlichtingendiensten.

De klant beschikt over een recht van toegang en verbetering met betrekking tot zijn gegevens. Hiertoe dient de klant een gedateerde en ondertekende aanvraag samen met een copie van zijn identiteitskaart te sturen naar de juridische dienst van Belgacom (Koning Albert II-laan, 27, 1030 Brussel).

26. De klant die wenst dat zijn oproepnummer niet wordt vermeld in de Witte Gids en/of dat Belgacom daarover ook geen inlichtingen verstrekt, behoudens op vraag van de hulpdiensten of als de wet het oplegt deelt dit mee aan Belgacom. Privé-nummers kunnen toegankelijk zijn voor derden die werken in opdracht van Belgacom en voor de agenten en commerciële partners die Belgacom-producten en diensten voor rekening van Belgacom verkopen indien deze informatie noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun overeenkomst met Belgacom.

Kwaadwillige oproepen

27. De klant die kwaadwillige oproepen ontvangt kan aan Belgacom de identificatie vragen van het nummer van waaruit hij werd gebeld. Indien de identificatie technisch mogelijk is, vraagt Belgacom aan de houder van het nummer om deze oproepen stop te zetten.

Indien de klant kwaadwillige oproepen blijft ontvangen, kan hij zich tot de ombudsdienst richten. Op zijn verzoek worden de identiteit en het adres van de houder van het nummer van waaruit de kwaadwillige oproepen tot stand zijn gebracht door Belgacom aan de ombudsdienst medegedeeld, met het oog op de bekendmaking ervan aan de klant.

Een brochure die daaromtrent meer informatie bevat is beschikbaar bij de lokale dienst van Belgacom.

Verplichtingen van de klant

28. Alleen de klant is verantwoordelijk tegenover Belgacom voor het gebruik van de aansluiting.

[De klant dient ervoor te zorgen dat alle oproepen naar de nooddiensten gebeuren via een lijn waarvan het fysieke adres overeenstemt met het reële adres van de oproeper. Indien dit niet gebeurt, zal Belgacom in geen geval aansprakelijk kunnen worden gesteld, noch voor het sturen van de nooddiensten naar een verkeerd adres, noch voor de daaruit voortvloeiende directe en/of indirecte schade.](#)

29. Iedere persoon die een aansluiting, een wijziging van de aansluiting of een verhuizing of overdracht van zijn nummer heeft aangevraagd en die er vóór de realisatie van afziet, dient Belgacom schadeloos te stellen voor de reeds gemaakte kosten. Deze kosten zijn beperkt tot de bedragen bepaald in de Prijslijst voor de toegang tot de telefoondienst of voor het doorvoeren van de wijziging, naargelang het geval.

30. Voor de uit hoofde van dit contract verschuldigde sommen wordt een factuur opgemaakt, gericht aan de klant, aan het door de klant vermeld adres of aan een door hem aangeduide betalende derde. Indien de betalende derde die werd aangeduid in gebreke blijft, ontslaat dit de klant niet van zijn verplichting tot betalen. De betalende derde verwerft geen enkel recht op de aansluiting.

31. De klant die zijn woning of zijn onderneming verlaat of overdraagt zonder zijn contract op te zeggen of over te dragen, blijft verantwoordelijk voor de betaling van de aan Belgacom verschuldigde sommen en voor het gebruik van de aansluiting.

32. Belgacom moet onmiddellijk schriftelijk worden ingelicht over elke wijziging van één van de identificatiegegevens van de klant.

33. Het is de klant verboden de openbare telecommunicatie-infrastructuur, het netwerkaansluitpunt inbegrepen, te wijzigen. De klant dient zich te gedragen als een goede huisvader ten aanzien van de Belgacom installaties die zich bevinden in de plaatsen die hij alleen of samen met andere personen gebruikt.

34. Alleen eindapparaten die aan alle wettelijke voorwaarden voldoen mogen met het netwerkaansluitpunt worden verbonden.

De kosten die Belgacom heeft moeten maken ten gevolge van een inbreuk op deze beschikkingen, zijn ten laste van de klant.

35. Voor het aansluiten van de eindapparaten is de klant ertoe gehouden de terzake geldende technische voorschriften na te leven, teneinde storingen op het net te vermijden.

Belgacom kan de klant verzoeken om het aantal aangesloten eindapparaten te beperken, indien zij vaststelt dat de technische voorschriften niet worden nageleefd. De kosten die Belgacom heeft moeten maken ingevolge een dergelijke inbreuk op deze beschikkingen zijn ten laste van de klant.

36. De klant dient alle personen die werken voor Belgacom en die zich als zodanig legitimeren, op elk behoorlijk tijdstip een vlotte toegang te verschaffen tot de plaatsen waar zich de verschillende onderdelen van de aansluiting bevinden, en dit tot aan het netwerkaansluitpunt.

37. De klant mag het verkeer op het openbaar telefoonnet niet storen.

38. Om de goede werking van de dienst niet te storen moet de klant het aantal lijnen waarop zijn eindapparatuur is aangesloten, aanpassen aan het af te wikkelen verkeersvolume. Hiertoe kan de klant worden verplicht de door Belgacom opgelegde maatregelen te nemen.

Dezelfde verplichtingen kunnen hem opgelegd worden wanneer hij een actie onderneemt die een intensief gebruik van de aansluitingen kan veroorzaken, zelfs indien dit occasioneel is.

Tariefstructuur

39. De tariefstructuur omvat de toegangskosten voor de telefoondienst, het abonnementsgeld en de verkeerskosten.

Toegangskosten voor de telefoondienst

40. §1. Het realiseren van een normale aansluiting op het openbare telefoonnet geeft aanleiding tot de betaling van de volgende kosten:

a) forfaitaire verplaatsingskosten, desgevallend; deze kosten worden slechts eenmaal aangerekend voor de gelijktijdige verwezenlijking van meerdere telefoonaansluitingen aangevraagd op eenzelfde adres door dezelfde persoon.

b) forfaitaire kosten voor het plaatsen van het netwerkaansluitpunt; deze kosten dekken ook het trekken van de kabels in een bestaande buis of in een open gleuf, overeenkomstig de technische voorschriften vastgelegd door Belgacom, en gelegen tussen de dichtstbijzijnde rand van de openbare weg voorzien van een rijbaan, met uitzondering van autosnelwegen en de autowegen, en het gebouw waar de aansluiting moet gerealiseerd worden. Indien de aansluiting dient te gebeuren in een woning die de voornaamste residentie vormt van de aanvrager, omvatten deze kosten ook het leggen van maximaal 100 meter kabel in het openbare domein, behalve indien het gaat om een openbare weg voorzien van een rijbaan.

c) kosten per meter, voor het plaatsen in het gebouw, zichtbaar of in bestaande leidingen, van de kabel nodig voor de realisatie van maximum zes aansluitingen.

§2. Worden afzonderlijk aan de klant aangerekend:

a) de kosten voortvloeiend uit het leggen van een kabel op het openbare domein, behalve in het geval van §1,b) en de kosten voor het dwarsen van een rijbaan teneinde een aansluiting op een effen grond of een niet voor voertuigen toegankelijke ruimte die twee of meer rijbanen scheidt, te realiseren.

b) de dossierkosten met betrekking tot het gebruik van een eigendom die geen deel uitmaakt van de openbare weg voor het tot stand brengen van zijn aansluiting ;

c) de werken die uitgevoerd worden op vraag van de klant.

Indien de klant het wenst, maakt Belgacom een bestek op van de uit te voeren werken en deelt hem dit vooraf mee voor akkoord.

41. De indienststelling van de lijn geeft aanleiding tot de betaling van een forfaitaire vergoeding die de dossierkosten dekt, evenals de gebeurlijke werken in de lokalen van Belgacom, de kabelwerken, de luchtlijnen en de bestaande bijhorende uitrustingen of de werken op een openbare weg voorzien van een rijbaan, met uitzondering van autosnelwegen en autowegen.

Indien de indienststelling van meerdere lijnen tegelijkertijd op hetzelfde adres en door dezelfde persoon wordt aangevraagd, wordt de vergoeding met de helft verminderd vanaf de tweede lijn.

42. Voor de toepassing van de artikelen 40 en 41 van deze algemene voorwaarden dienen de termen « rijbaan », « autosnelweg » en « autoweg » te worden begrepen in de zin zoals bepaald in het koninklijke besluit tot vastlegging van het algemene reglement voor het toezicht op het wegverkeer.

43. Voor de verwezenlijking van een buitennet aansluiting en de daaropvolgende indienststelling van de lijn, maakt Belgacom een bestek op van de werken die nodig zijn om aan de aanvraag van de klant tegemoet te komen en legt hem dit vooraf voor akkoord voor.

Abonnementsgeld

44. De terbeschikkingstelling van een normale aansluiting op het openbare telefoonnet geeft aanleiding tot de betaling van een basisabonnementsgeld.

45. Het basisabonnementsgeld dekt naast het ter beschikking stellen van de telefoondienst ook de onderhoudswerken. Het omvat eveneens het opheffen van storingen in de openbare telecommunicatie infrastructuur, het aansluitpunt inbegrepen, tijdens de normale werkuren (op werkdagen, van maandag tot vrijdag, tussen 8 uur en 16 uur 30).

Indien de storing het gevolg van een abnormaal gebruik van de aansluiting is, zijn de kosten van deze tussenkomst ten laste van de klant.

De klant kan, rekening houdend met de mogelijkheden, een afspraak maken voor het opheffen van een storing op werkdagen, van maandag tot vrijdag, tussen 16 uur 30 en 18 uur 30 of op zaterdag tussen 8 uur 30 en 16 uur.

Deze tussenkomst geeft aanleiding tot de betaling van een forfaitair bedrag.

46. De bijkomende prestaties geven naargelang het geval, aanleiding tot de betaling van bijkomende abonnementsgelden of van eender welk bedrag vastgesteld conform de prijslijst.

47. De optionele prestaties zijn beschreven in de specifieke voorwaarden die er betrekking op hebben. Ze geven aanleiding tot het betalen van bijzondere abonnementsgelden of van bijkomende bedragen bij het basisabonnementsgeld.

48. De abonnementsgelden worden elke maand of om de twee maand vooruit betaald, afhankelijk van het feit of de klant met Belgacom al dan niet een maandelijkse facturatie is overeengekomen, in overeenstemming met artikel 54 van deze algemene voorwaarden.

49. Het basisabonnementsgeld is verschuldigd vanaf de dag van indienststelling van de lijn. De bijkomende abonnementsgelden zijn verschuldigd vanaf de dag waarop de bijkomende of de optionele prestatie ter beschikking van de klant wordt gesteld.

Ingeval van verbreking van het contract, op initiatief van de klant of door Belgacom ten gevolge van het niet naleven door de klant van zijn verplichtingen, blijven de op het ogenblik van de opzegging reeds betaalde of nog te betalen abonnementsgelden, tot aan het einde van de aangevangen facturatieperiode, verschuldigd.

50. Dienstonderbrekingen van meer dan zeven opeenvolgende kalenderdagen en die niet aan de klant te wijten zijn, geven deze, indien hij geen aanspraak kan maken op betaling van de vergoeding voorzien in artikel 12, laatste alinea, van deze algemene voorwaarden, recht op de terugbetaling van het abonnementsgeld dat betrekking heeft op de duur van de onderbreking. De duur die in aanmerking wordt genomen voor de berekening van het terug te betalen bedrag loopt vanaf de dag waarop de onderbreking werd gemeld tot en met de dag waarop de dienst is hersteld.

Onderbrekingen van meer dan zeven opeenvolgende kalenderdagen in de terbeschikkingstelling van een bijkomende prestatie, die niet aan de klant te wijten zijn, geven recht op een terugbetaling van het bijkomende abonnementsgeld met betrekking tot deze prestatie in verhouding tot de duur van de onderbreking, met als minimum twee maanden abonnementsgeld.

51. Voor een buitennetaansluiting wordt een bijkomend abonnementsgeld aan de klant gefactureerd.

Verkeerskosten

52. De prijs van een verbinding is afhankelijk van de bestemming, de duur, het uur en de dag waarop zij tot stand is gebracht. Deze prijs wordt vastgelegd door het registratiesysteem van de technische apparatuur van Belgacom, waarvan de rapporten bewijskracht hebben.

De duur van een verbinding is de tijd begrepen tussen het ogenblik waarop de opgeroepene afhaakt of bereikt wordt en het ogenblik waarop de oproeper inhaakt of het sein geeft tot het beëindigen van de verbinding.

Elke verbinding bestemd voor de dienst Infokiosk of een Consultel[®] nummer wordt beperkt tot dertig minuten.

De klant die titularis is van een ISDN-aansluiting of Belgacom Twin® betaalt de prijs van de oproepelingen, d.w.z. van de oproepen naar een andere ISDN-aansluiting, naar een Belgacom Twin® aansluiting of naar een aansluiting op een digitale mobiele telefoondienst die niet geslaagd zijn omdat de correspondent in gesprek is of niet antwoordt.

Facturatie

Facturen

53. Behalve de wettelijk voorgeschreven bepalingen vermelden de facturen minstens de volgende elementen:

- het abonnementsgeld;
- tenzij anders overeengekomen tussen de klant en Belgacom de details van elk internationaal gesprek (datum, uur, land van bestemming, opgeroepen nummer en prijs);
- de totaalprijs van de nationale gesprekken,
de totaalprijs van de verbindingen met de mobiele diensten;
- de totaalprijs van de verbindingen met de Infokioskdiensten;
- de totaalprijs van de verbindingen met de Consulteldiensten;
- de totaalprijs van de verbindingen met de nummers « aan zonaal tarief » (078.15);
- de periodes die betrekking hebben op het gefactureerde abonnementsgeld en het gefactureerde verkeer;
- de uiterste betalingsdatum, zonder evenwel afbreuk te doen aan de bepalingen van artikel 60 van deze algemene voorwaarden.

De kosteloze oproepen, inclusief de oproepen naar de nooddiensten, worden niet vermeld op de factuur.

De prijs van de andere producten of diensten wordt afzonderlijk vermeld.

De klant kan tegen betaling een factuur aanvragen die naast de in de eerste alinea opgesomde informatie ook het volgende vermeldt:

- ofwel een gedetailleerde vermelding van elk gesprek ter waarde van meer dan 0,5 EUR;
- ofwel een gedetailleerde vermelding van alle gesprekken.

Deze gedetailleerde factuur wordt opgestuurd naar het facturatieadres bepaald door de klant. In dit geval licht de klant de medegebruikers van zijn telefoonlijn over het feit dat de oproepen gedetailleerd op de factuur vermeldt worden. [Met de dienst Bill viewer kan de klant gratis de details van zijn laatste factuur en de nog te factureren gesprekken raadplegen.](#)

De klant kan bij betwisting van zijn factuur, op verzoek, gratis een gedetailleerde factuur ontvangen.

54. De factuur wordt om de twee maanden verstuurd, tenzij de klant en Belgacom zijn overeengekomen de facturatie elke maand te laten gebeuren.

In geval van erkende of veronderstelde fraude of van ernstige twijfel wat de solvabiliteit van de klant betreft, is Belgacom gerechtigd om die klant maandelijks of wekelijks te factureren.

De factuur wordt opgemaakt in één enkel exemplaar en per gewone post verzonden naar de klant of naar een door hem aangeduide betalende derde volgens het tijdschema (uiterste betaaldatum van de factuur) dat is vastgesteld door Belgacom.

55. Op verzoek van de klant en tegen betaling kan een tussentijdse factuur verzonden worden. Belgacom heeft het recht een tussentijdse factuur of een verzoek tot betaling van een voorschot op de factuur te verzenden indien het te factureren totaalbedrag het gemiddelde bedrag gefactureerd voor het geheel van de aansluitingen van de klant en berekend over een periode van vier volledige facturatie-bimesters of van vier maanden met minstens 125 €, BTW niet inbegrepen, overschrijdt. Indien de aansluitingen sinds minder dan vier volledige facturatie-bimesters of vier maanden in dienst zijn gesteld, kan een tussentijdse factuur of een verzoek tot betaling van een voorschot op een factuur worden verzonden, zodra het te factureren totaalbedrag meer dan 125 EUR, BTW niet inbegrepen, bedraagt.

56. In geval van erkende - of veronderstelde fraude of van ernstige twijfel wat de solvabiliteit van de klant betreft heeft Belgacom het recht op ieder ogenblik een onvoorwaardelijke bankgarantie op eerste verzoek te eisen van de klant titularis van meer dan één aansluiting. Onverminderd art. 68, §1 behoudt Belgacom zich het recht voor om de telefoondienst die de klant geniet volledig te schorsen indien de klant weigert het bewijs van deze garantie voor te leggen binnen de 3 werkdagen na aanvraag van Belgacom.

Betwisting van de factuur

57. Bij klachten inzake de factuur dient de klant de rubriek en het betwiste bedrag te vermelden.

De verplichting tot betaling van de betwiste som wordt dan geschorst, zowel voor een klacht ingediend bij de lokale dienst van Belgacom, als bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie. Het niet-betwiste bedrag moet binnen de normale termijn betaald worden.

In geval van verwerping van de klacht door Belgacom, wordt het betwiste bedrag onmiddellijk opeisbaar. Belgacom vermeldt de betalingstermijn van dit bedrag in de brief waarmee zij de beslissing mededeelt.

58. Alle betwistingen van facturen die haar worden voorgelegd, worden onmiddellijk door Belgacom in overweging genomen .

Indien blijkt dat de klant ofwel de twee vorige facturen, ofwel drie van de zes laatste facturen ten onrechte betwist heeft, behoudt Belgacom zich het recht voor de volledige betaling te eisen van de nieuwe betwiste factuur.

Bovendien kan zij, indien de nieuwe klacht effectief ongegrond blijkt, de kosten van het onderzoek factureren.

59. Om ontvankelijk te zijn bij Belgacom dienen klachten binnen de drie maanden na de datum van opmaak van de factuur ingediend te worden, onverminderd de uitoefening van andere mogelijkheden tot beroep.

Betalingsmodaliteiten

60. De door Belgacom tweemaandelijks gefactureerde bedragen dienen binnen vijftien kalenderdagen, te rekenen vanaf de factuurdatum, betaald te worden.

De klanten die met Belgacom een maandelijks facturatie overeenkwamen, beschikken over een betalingstermijn van 30 kalenderdagen te rekenen vanaf de factuurdatum, behalve in het geval van art. 54, alinea 2 waar de klant beschikt over een betalingstermijn van 15 kalenderdagen te rekenen vanaf de factuurdatum. In geval van wekelijkse facturatie in toepassing van artikel 54, alinea 2 beschikt de klant over een betalingstermijn van 15 kalenderdagen te rekenen vanaf de factuurdatum.

De bedragen die het voorwerp uitmaken van een tussentijdse factuur die niet door de klant werd gevraagd of van een verzoek tot betaling van een voorschot op een factuur dienen betaald te worden binnen drie werkdagen te rekenen vanaf de datum van verzending van de tussentijdse factuur die niet door de klant werd gevraagd of van de aanvraag van voorschot op factuur.

De betalingen moeten gebeuren op het door Belgacom opgegeven rekeningnummer met vermelding van de kenmerken van de factuur.

61. Belgacom deelt het te storten bedrag mee aan de klant die verklaart zijn factuur niet te hebben ontvangen. Op verzoek van de klant wordt een duplicaat verstrekt. Bij herhaalde aanvragen voor duplicaten of bij aanvragen voor duplicaten van facturen voorafgaand aan de drie laatste facturen kunnen forfaitaire administratiekosten aangerekend worden.

62. In geval van niet-betaling van een tweemaandelijks factuur binnen de door artikel 60 1ste alinea voorgeschreven termijn, stuurt Belgacom een herinnering naar de in gebreke blijvende klant of door hem aangeduide betalende derde. De herinnering legt een nieuwe betalingstermijn vast van tien kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum vermeld op de herinnering, onverminderd de toepassing van artikels 56 en 68, §1, alinea 3. Dezelfde regeling geldt ook voor de maandelijks en wekelijkse facturatie waarvan sprake in art. 54, 2^e alinea.

Voor aanmaningen worden vaste administratieve kosten aangerekend, waarvan de bedragen in de prijslijst zijn opgenomen.

Het verstrijken van de betalingstermijn vermeld in de herinnering stelt de klant van rechtswege in gebreke. Vanaf de vervalddag van de factuur zijn verwijlinteressen verschuldigd, berekend tegen de wettelijke interestvoet vermeerderd met drie procent.

Bij het verstrijken van de in de aanmaning vermelde betalingstermijn, worden alle al dan niet vervallen facturen onmiddellijk en zonder ingebrekestelling opeisbaar.

Belgacom behoudt zich bovendien het recht voor om een forfaitair bedrag, zoals opgenomen in de prijslijst, aan de klant aan te rekenen indien de invordering van de schulden uitbesteed wordt aan een derde.

63. In geval van niet-betaling van een maandelijkse factuur (volgens art. 54,1^e alinea) binnen de door artikel 60, 2de alinea voorgeschreven termijn, stuurt Belgacom een herinnering naar de in gebreke blijvende klant of naar de door hem aangeduide betalende derde. De herinnering legt de datum vast waarop de dienstlevering zal worden geschorst indien de betaling niet onmiddellijk wordt uitgevoerd.

Voor aanmaningen worden vaste administratieve kosten aangerekend, waarvan de bedragen in de prijslijst zijn opgenomen.

Het verstrijken van de betalingstermijn van dertig dagen te rekenen vanaf de factuurdatum stelt de klant van rechtswege in gebreke. Vanaf de vervaldag van de factuur zijn verwijlinteressen verschuldigd, berekend tegen de wettelijke interestvoet vermeerderd met drie pro-cent.

Bij het verstrijken van de in de aanmaning vermelde betalingstermijn, worden alle al dan niet vervallen facturen onmiddellijk en zonder ingebrekestelling opeisbaar.

In geval van gedeeltelijke betaling zal dit bedrag met voorrang worden aangerekend op de vervallen interesten zonder dat men hiervan bij overeenkomst kan afwijken.

Belgacom behoudt zich bovendien het recht voor om een forfaitair bedrag, zoals opgenomen in de prijslijst, aan de klant aan te rekenen indien de invordering van de schulden uitbesteed wordt aan een derde.

Aansprakelijkheid van Belgacom

64. § 1. Onverminderd de bepalingen vermeld in de volgende paragrafen is Belgacom tegenover de klant alleen verantwoordelijk voor de fouten die zij heeft begaan bij het leveren van de telefoondienst.

§ 2. Belgacom is aansprakelijk ingeval van vertraging in het tot stand brengen van de aansluitingen en het lichten van storings, binnen de voorwaarden en de grenzen bepaald in artikel 12 van deze algemene voorwaarden.

§ 3. Belgacom is aansprakelijk ingeval de klant overlijdt of lichamelijk letsel oploopt ingevolge een fout of een onachtzaamheid vanwege Belgacom. De bepalingen vermeld in de paragrafen 7 en 8 zijn niet van toepassing.

§ 4. Belgacom is niet aansprakelijk voor de schade opgelopen door de klant ten gevolge van het niet naleven door deze laatste van zijn verplichtingen .

§ 5. Belgacom is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de mededelingen of van de boodschappen. Zij is evenmin verantwoordelijk voor de diensten, noch voor de facturatie ervan, wanneer die geleverd worden door derden en bereikbaar zijn via haar net.

§ 6. Belgacom kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor vertraging of tekortkomingen in de uitvoering van haar dienstprestaties indien die het gevolg zijn van feiten of van omstandigheden buiten haar wil, onvoorspelbaar en die zij niet kon voorkomen; dat is onder meer het geval bij oorlog, opstand, onlusten, volksbewegingen, acties vanwege de burgerlijke of militaire overheden, embargo's, explosies, stakingen of sociale conflicten (ook die waarbij eigen personeel is betrokken), overstromingen, aanhoudende vorst, brand, onweer of daden van derden.

§ 7. Onverminderd de bepalingen vermeld in de vorige paragrafen kan Belgacom slechts verantwoordelijk worden gesteld voor zover de klant kan bewijzen dat zij of één van haar aangestelden een zware fout of nalatigheid heeft begaan. In dit laatste geval is haar aansprakelijkheid enkel beperkt tot het herstellen van voorspelbare, rechtstreekse, persoonlijke en onweerlegbare schade die de klant heeft geleden, met uitsluiting van alle indirecte of immateriële schade, zoals supplementaire kosten, gedeerde inkomsten en winsten, klantenverlies, het verlies of de beschadiging van gegevens en het verlies van contracten.

§ 8. In alle gevallen waar Belgacom aansprakelijk is, blijft haar aansprakelijkheid tegenover de klant beperkt tot 1.437.783 EUR.

Overdracht van het contract / Overname van het nummer

65. §1. De klant mag het contract enkel overdragen aan een persoon die tegelijkertijd op hetzelfde adres gedomicilieerd is of verblijft. De overdrager en de overnemer dienen het onderling eens te zijn ten aanzien van de overname en dienen dit onder handtekening van beide partijen aan Belgacom kenbaar te maken.

§2. De houder van een aansluiting die op grond van een vonnis de toegang en/of het verblijf op het adres van deze aansluiting is ontzegd, erkent dat Belgacom het recht heeft het contract ambtshalve over te dragen aan de persoon die wettelijk gezien de plaats betreft waar de aansluiting is gesitueerd, indien deze laatste erom verzoekt.

§3 De overdracht is gratis en houdt in dat alle rechten en plichten verbonden aan het contract worden overgedragen aan de overnemer.

66. Bij overlijden van een klant loopt het contract door -ten aanzien van de nalatenschap tot de opzegging ervan, tot de overdracht aan een erfgenaam, een legataris of een persoon gedomicilieerd of verblijvend op hetzelfde adres als en ten tijde van de overleden klant.

67. Wanneer een klant de aansluiting en het oproepnummer van een andere klant wenst over te nemen, behoudens de gevallen van artikel 65 en 66, dienen zij op voorhand een specifiek formulier in te vullen en het getekend terug te sturen naar Belgacom. De overname van het nummer geeft aanleiding tot de betaling van een forfaitaire vergoeding zoals bepaald in de prijslijst. Belgacom zal de overname van het nummer enkel toestaan indien de schulden met betrekking tot dit nummer volledig vereffend zijn.

Schorsing en opzegging

Schorsing en opzegging door Belgacom

68. §1. Indien een klant, als een natuurlijke persoon die zijn aansluiting enkel voor privé-doeleinden gebruikt, de verplichtingen voortvloeiend uit dit contract of een ander contract betreffende de telefoondienst niet nakomt, kan Belgacom de terbeschikkingstelling van de telefoondienst beperken tot een minimumdienst.

Deze maakt het voor de klant mogelijk oproepen te ontvangen, met uitzondering van oproepen betaald door de bestemming, en te versturen naar de hulpdiensten (nummers 100, 101 en 112). De dienst maakt het versturen van elke andere oproep onmogelijk.

De beperking van de telefoondienst tot de minimumdienst gebeurt na het verzenden per gewone post, van een informatieve brief of een herinneringsbericht dat zonder gevolg is gebleven gedurende een termijn van tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum van verzending.

In geval van niet-betaling van een tussentijdse factuur die niet door de klant werd gevraagd of niet-nakomen van een verzoek tot betaling van een voorschot op een factuur die door Belgacom werd verzonden, conform artikel 55 van deze algemene voorwaarden, zal de telefoondienst beperkt worden tot een minimum dienst na een termijn van drie werkdagen, te rekenen vanaf de datum van verzending van de tussentijdse factuur die niet door de klant werd gevraagd of van de aanvraag van voorschot op factuur.

§2. Ingeval de klant, met uitzondering van degene die wordt bedoeld in §1 van dit artikel, de verplichtingen die hem worden opgelegd door dit contract of van een ander contract inzake de telefoondienst niet nakomt, kan Belgacom de telefoondienst die de klant geniet volledig schorsen na het verzenden van een herinnering die zonder gevolg is gebleven gedurende een termijn van tien kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum vermeld op de herinnering.

In geval van niet-betaling van een tussentijdse factuur die niet door de klant werd gevraagd of niet-nakomen van een verzoek tot betaling van een voorschot op een factuur die door Belgacom werd verzonden, conform artikel 55 van deze algemene voorwaarden, zal na een termijn van drie werkdagen, te rekenen vanaf de datum van verzending van de tussentijdse factuur die niet door de klant werd gevraagd of van de aanvraag van voorschot op factuur, de telefoondienst volledig geschorst worden.

§3. In geval van niet-naleving door de klant van de verplichtingen waaraan hij dient te voldoen krachtens artikelen 35, 36, of 38 van deze algemene voorwaarden, kan Belgacom de telefoondienst die de klant geniet volledig schorsen na het verzenden van een informatieve brief die zonder gevolg is gebleven gedurende een termijn van tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum van verzending.

Ingeval Belgacom vaststelt dat eindapparaten niet aan alle wettelijke voorwaarden voldoen of dat de slechte werking ervan een storing veroorzaakt, de integriteit van het openbare telefoonnet aantast of personen in gevaar brengt, kan zij de klant vragen zijn eindapparaat los te koppelen van zijn aansluitingspunt. Indien de klant niet onmiddellijk kan worden gecontacteerd of indien deze laatste het verzoek niet onmiddellijk inwilligt, kan Belgacom de telefoondienst onverwijld en volledig schorsen, gaande tot het effectief loskoppelen van de eindapparatuur. Belgacom verbindt zich ertoe de klant zo snel mogelijk en ten laatste op de volgende werkdag van deze schorsing op de hoogte te brengen. De totale schorsing maakt voor de klant alle uitgaand of inkomend verkeer onmogelijk.

In geval van uitzonderlijke verhoging van het verbruik van de klant kan Belgacom genoodzaakt zijn een deel van de telefoondienst te schorsen nadat zij de klant hiervan geïnformeerd heeft.

§4. De informatieve brief vermeldt telkens het motief voor het opleggen van de minimumdienst of van de volledige schorsing.

De beperking of de volledige schorsing van de telefoondienst eindigt als de klant zijn verplichtingen is nagekomen. Bij het herstellen van de normale dienst worden forfaitaire kosten zoals vermeld in de prijslijst aangerekend.

69. Gedurende de volledige duur van de minimumdienst of van de volledige schorsing van de telefoondienst, blijft de betaling van het basisabonnementsgeld en de eventuele bijkomende abonnementsgelden verschuldigd.

70. §1. Indien de klant, bedoeld in artikel 68 §1, zich zestig werkdagen na de beperking tot de minimumdienst nog niet in regel heeft gesteld, kan Belgacom van rechtswege het contract opzeggen, mits een opzeggingstermijn van minimaal dertig werkdagen in acht te nemen, betekend via gewone post.

Desalniettemin, indien de aansluiting van de klant beperkt werd tot de minimumdienst ingevolge de niet-betaling van een factuur of het niet-nakomen van een verzoek tot betaling van een voorschot op een factuur, kunnen de klant en Belgacom binnen de zestig werkdagen na het toepassen van deze maatregel een afbetalingsschema overeenkomen, in welk geval het contract niet wordt opgezegd, voor zover de klant het afbetalingsschema naleeft.

§2. Indien de klant, bedoeld in artikel 68 §2, zich vijftien kalenderdagen na de volledige schorsing, nog niet in regel heeft gesteld, kan Belgacom van rechtswege het contract opzeggen, mits een opzeggingstermijn van minimaal vijftien kalenderdagen in acht te nemen, betekend via gewone post.

§3. In deze gevallen zal de klant de schadevergoeding zoals bepaald in artikel 73 verschuldigd zijn.

§4. Indien Belgacom het contract op onrechtmatige wijze opzegt vóór het verstrijken van het eerste jaar heeft de klant bedoeld in artikel 68,§1 recht op een vergoeding voor zijn bewezen schade van een bedrag gelijk aan de schadevergoeding zoals voorzien in artikel 73.

71. Behoudens andersluidend verzoek van de klant, stelt Belgacom de correspondenten die het nummer van de klant oproepen gedurende een periode van drie maanden op de hoogte van de opzegging van het contract.

Deze mededeling is gratis indien de klant het door Belgacom voorgestelde standaardbericht aanvaardt. Op verzoek van de klant en tegen betaling kan het standaardbericht worden vervangen door een ander bericht.

Voor zover de technische voorwaarden het toelaten, kan de klant tegen betaling verkrijgen dat deze dienst wordt verlengd na de periode van drie maanden.

72. Ingeval van faillissement of vereffening van de klant wordt het contract van rechtswege en zonder ingebrekestelling ontbonden.

Niettegenstaande deze ontbinding kan Belgacom met de curator of vereffenaar die er uitdrukkelijk om vraagt ten behoeve van het faillissement of de vereffening een contract afsluiten betreffende alle telefoonnummers welke van te voren aan de klant toegekend werden of een gedeelte ervan.

Het nieuw afgesloten contract heeft als kenmerken dat het precair is, *intuitu personae* in hoofd van de curator of vereffenaar alsook onoverdraagbaar is. Het afsluiten van het contract kan afhankelijk gemaakt worden van het samenstellen van een gepaste provisie. De vorderingen ontstaan in hoofde van Belgacom omwille van de uitvoering van dat contract zijn schulden van de massa.

Bovendien zijn huidige algemene voorwaarden integraal van toepassing op dit contract.

Opzegging door de klant

73 §1. De Klant kan, om gelijk welke reden, het contract beëindigen vóór het verstrijken van het eerste jaar; in dit geval zal de klant een schadevergoeding verschuldigd zijn voor de vroegtijdige verbreking van het contract, gelijk aan 50% van de abonnementsgelden die nog verschuldigd zijn tot aan de normale vervaldag van het Contract. Na één jaar mag de Klant op elk moment opzeggen, mits een opzegtermijn van minimaal 7 kalenderdagen, met een aangetekende brief of door een persoonlijke melding in een Belgacom verkooppunt. In het laatste geval wordt aan de klant een ontvangstbewijs overhandigd. Overigens kan de klant een bijkomende prestatie op elk moment opzeggen mits een opzegtermijn van minimaal vier kalenderdagen volgens de zelfde modaliteiten.

§2. Indien de klant het contract opzegt zonder nummeroverdracht naar een andere operator, verwittigt Belgacom tot 3 maanden na de opzegging iedereen die de klant via dit nummer probeert te bereiken van de opzegging van het contract.

Verhuizing en nummeroverdraagbaarheid

74. Een klant die verhuist zal tegen betaling de verhuizing van zijn nummer kunnen aanvragen, op voorwaarde dat hij binnen dezelfde zone blijft en op een digitale centrale aangesloten is. Belgacom zal alles in het werk stellen om de verhuizing van het nummer zo goed mogelijk te laten verlopen. Het is echter mogelijk dat bepaalde functionaliteiten of diensten met toegevoegde waarde om technische redenen niet samen met het nummer kunnen worden overgedragen.

75. De klant die een nummeroverdracht naar een andere operator wenst, moet zich tot deze laatste wenden. In naam van de klant zal de nieuwe operator de nodige stappen ondernemen bij Belgacom.

Belgacom weigert echter een nummeroverdracht:

- indien de klant zijn nummer naar een andere telefoonzone wil overdragen;
- indien de operator naar wie de klant zijn nummer wil overdragen de wettelijke procedure voor nummeroverdracht niet naleeft.

Nummeroverdracht leidt tot de verbreking van het contract waarop dit nummer betrekking heeft en tot de afschaffing van alle aanvullende of optionele diensten die met dit nummer zijn verbonden.

Indien de klant maar een deel van zijn nummers wenst over te dragen, betaalt hij de eventuele herconfiguratiekosten.

Belgacom zal alles in het werk stellen om de nummeroverdracht zo goed mogelijk te laten verlopen. Het is echter mogelijk dat de overdracht om technische redenen niet kan worden uitgevoerd.

Verzoeningsprocedure en regeling van de geschillen

Klacht ingediend bij Belgacom

76. Bij problemen in verband met de uitvoering van het contract, wordt de klant verzocht zich tot de lokale dienst van Belgacom te wenden.

77. Klachten betreffende een eventueel onterechte buitendienststelling van een aansluiting, moeten ingediend worden binnen vijf kalenderdagen na de buitendienststelling. Indien de klacht na deze termijn wordt ingediend, wordt er voor de berekening van een eventuele vergoeding geen rekening gehouden met de duur begrepen tussen de vijfde dag en de dag waarop de klacht werd ingediend.

Klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

78. De klant kan zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, bij wet opgericht bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie.

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie functioneert volledig onafhankelijk van Belgacom. Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de ombudsdienst van geen enkele overheid instructies.

Het adres en telefoonnummer van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie staan vermeld in de informatiebladzijden van de telefoongidsen en worden op verzoek van de klant meegedeeld door Belgacom.

Naargelang zijn keuze kan de klant zich wenden tot de Nederlandstalige of de Franstalige Ombudsman.

Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard. Niettemin kan de klant zich mondeling tot de ombudsdienst wenden teneinde zo goed mogelijk voorgelicht te worden over zijn belangen.

Klachten zijn slechts ontvankelijk wanneer de klager aantoont dat hij voorafgaandelijk reeds bij Belgacom stappen heeft ondernomen.

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie mag weigeren een klacht te behandelen wanneer die betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar voor de indiening van de klacht hebben voorgedaan.

Het onderzoek van een klacht wordt beëindigd wanneer daartegen beroep is aangetekend bij de rechtbank, uitgezonderd het in art. 79, d van deze algemene voorwaarden bedoelde geval.

Buiten het geval van arbitrage, waar de ombudsdienst een uitspraak doet, die bindend is voor beide partijen, is steeds een verdere gerechtelijke procedure mogelijk overeenkomstig art. 79 van deze algemene voorwaarden.

79. De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft als wettelijke opdracht:

a) alle klachten van de klanten te onderzoeken die verband houden met de activiteiten van Belgacom;

b) te bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen Belgacom en de klanten;

c) een aanbeveling te richten tot Belgacom indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt ; een afschrift van de aanbeveling wordt aan de klager toegezonden; In dit geval beschikt Belgacom over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren indien ze de gegeven aanbeveling niet volgt;

d) zich als scheidsrechter uitspreken in alle geschillen tussen Belgacom en de klanten op grond van een arbitrageovereenkomst die gesloten is tussen de Ombudsdienst en Belgacom, voor zover de klant aanvaardt een beroep te doen op arbitrage na het ontstaan van het geschil. De Ombudsdienst mag niet als scheidsrechter optreden in geschillen waarmee bedragen van meer dan 2478,94 EUR, geïndexeerd, gemoeid zijn;

e) van elke klant die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillige oproepen het verzoek om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de betreffende oproepers te onderzoeken. De ombudsdienst willigt het verzoek in indien de volgende voorwaarden verenigd zijn:

- de feiten lijken vast te staan;
- het verzoek heeft betrekking op precieze data.

80. De Ombudsdienst mag in het kader van een klacht die bij hem is ingediend, ter plaatste kennis nemen van boeken, briefwisseling, processen-verbaal en in het algemeen van alle documenten en alle geschriften van Belgacom die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht. De Ombudsdienst mag van de beheerders en van het personeel van Belgacom alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.

De aldus verkregen informatie behandelt de Ombudsdienst vertrouwelijk, wanneer de verspreiding de onderneming op algemeen vlak zou kunnen schaden.

Bevoegde rechtbanken

81. Elke betwisting over de interpretatie of de toepassing van het contract valt onder de exclusieve bevoegdheid van de gewone Belgische rechtbanken.

Toepasselijk recht

82. De bepalingen van het contract zijn onderworpen aan het Belgisch recht.