

**Advies over de algemene voorwaarden en modelcontracten
TELE2 All In**

Brussel, 27 september 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 27 september 2006 van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie formuleert het Comité de volgende opmerkingen betreffende de algemene voorwaarden en modelcontracten TELE2 All In.

A. Algemene opmerkingen bij de algemene voorwaarden**1) Tegenstelbaarheid algemene voorwaarden**

De kenmerken van de dienst en de verkoopvoorwaarden moeten de consument ten laatste op het ogenblik van de verkoop worden meegedeeld (art. 30 Handelspraktijkenwet). Ook volgens het algemene contractenrecht dienen de partijen te weten waarover wilsovereenstemming bereikt wordt. Het contract treedt in werking vanaf de schriftelijke bevestiging door TELE2 (art. 2.1). Ten laatste hierbij moeten dus de algemene voorwaarden en de tarieven worden meegedeeld. Volgens art. 108, § 1, van de wet elektronische communicatie dient het contract materieel ter beschikking gesteld te worden van de klant.

2) De Nederlandse tekst wordt het best eens nagekeken op spellingsvlak. Hij bevat een paar fouten bijv. "TEL2" in art. 7.1, ontbreken van "te" in 8.2 ("aan een derde uit besteden"), overbodige afbrekingstekens zoals bijv. in 4.2 ("voor-komen") en 4.4. ("voor-behouden") of verkeerde splitsingen bijv. "bes-chikbaar" in art. 3.3.

3) De tekst is moeilijk leesbaar wegens het zeer kleine lettertype en het gebrek aan indeling. Het groeperen van de hele tekst op één bladzijde mist zijn doel van overzichtelijkheid en heeft eerder verwarring tot gevolg aangezien men zeer moeilijk zijn weg vindt in de artikelen.

B. Opmerkingen bij bepaalde artikelen van de algemene voorwaarden

Art. 2.2, 2.3 en 2.4

Het contract wordt voor een jaar gesloten en telkens per jaar verlengd. Enkel wanneer men twee maanden voor het beëindigen van een jaar opzegt, is geen verbrekingsvergoeding verschuldigd. Dit is onredelijk en niet consumentvriendelijk. De opzegtermijn van twee maanden is te lang en niet proportioneel voor een contract van een jaar. Te veel consumenten kunnen die termijn uit het oog verliezen, zodat hun contract dus met een jaar wordt verlengd. De vergoeding is overdreven, ze verliest haar aard als schadevergoeding en vormt een straf die zo zwaar is dat ze volkomen ontradend werkt om voor de vervalddag op te zeggen. Bovendien gelden voor de operator soepelere voorwaarden : deze kan op elk moment opzeggen mits een opzegtermijn van twee maanden. Er bestaat dus een onevenwicht. Hierdoor maakt art. 2.3 een onrechtmatig beding uit in de zin van art. 32.15 en 32.21 van de Handelspraktijkenwet : er wordt niet in een gelijkwaardige vergoeding ten laste van de operator voorzien en de vergoedingsbedragen zijn niet evenredig aan het nadeel dat door de operator kan worden geleden.

Na het verstrijken van het eerste jaar zou het voor de consument mogelijk moeten zijn om op elk moment op te zeggen met een beperkte opzegtermijn van maximaal één maand en zonder verbrekingsvergoeding.

Art. 2.5

Deze bepaling houdt een gevaar van willekeur in : wat is “gebruik voor ongeoorloofde doeleinden”? Bovendien is de straf buitensporig indien er geen ingebrekestelling is, noch een vooropzeg voor de toepassing (de klant krijgt niet de gelegenheid om uitleg te vragen, om zich te rechtvaardigen, noch om zijn gegevens op te slaan en een andere leverancier te zoeken).

Art. 3.1

In dit artikel zou verduidelijkt moeten worden wat een nomadisch gebruik is en waarom het niet is toegestaan.

Ook zou men moeten preciseren wat de laatste zin “Het is mogelijk dat door de toekenning van een nieuw nummer de telefoondienst tijdelijk beperkt wordt” inhoudt.

Art. 4.2 en 4.3

De ongeoorloofde aard van de inhoud van de persoonlijke pagina's die TELE2 op eigen initiatief of op verzoek van de bevoegde overheid mag verwijderen of wijzigen, zou aan de hand van een opsomming bij wijze van voorbeeld of zelfs een volledige opsomming uitdrukkelijk moeten worden omschreven.

In de Franse tekst moet in het hele document dezelfde terminologie worden gebruikt voor de maateenheden (zie bijvoorbeeld art. 4.2 (Mo) en 4.3 (MB)).

Art. 4.4

De vernietiging van een binnenkomende of vertrekkende e-mail die als bijlage een bestand zou bevatten dat schadelijk zou zijn of met een extensie .pif, .scr, .cmd, enz. is overdreven. De vernietiging moet beperkt zijn tot het bestand dat als gevaarlijk wordt beschouwd en moet ter informatie aan de klant worden megedeeld.

Er is een onverenigbaarheid tussen het recht dat men zich voorbehoudt om zonder voorafgaande kennisgeving een e-mailadres dat 90 dagen niet is gebruikt, te deactiveren terwijl het aanbod (package) 5 mailadressen omvat tegen een vaste prijs. Het aanbod dat door de klant is aanvaard omvat 5 adressen en mag zonder zijn toestemming niet worden gewijzigd, ongeacht het werkelijke gebruik dat ervan wordt gemaakt.

Art. 4.5

Het is strijdig om zich het recht voor te behouden om elke internetdienst te annuleren die 120 dagen lang niet is gebruikt.

Door de mailcapaciteit te beperken tot 50 in 5 minuten verhindert men commercieel gebruik (misbruik), maar verhindert men ook dat een vereniging al zijn leden tegelijk een uitnodiging stuurt, of dat een particulier heel zijn kennissenkring een nieuwjaarskaartje mailt (tenzij die er aan denkt om zijn bestand per 49 op te splitsen en telkens 5 minuten te wachten).

Er moet worden gepreciseerd naar welke wet verwezen wordt en idealiter moet de tekst beschikbaar worden gesteld op de portaalsite van TELE2 naar het voorbeeld van de *Netiquette*-regels.

Art. 5.2

TELE2 heeft de mogelijkheid de dienst op te schorten om redenen van "operationele aard". Dit strekt tot willekeurige invulling door TELE2 en is dus niet toegelaten op basis van art. 32.3 van de Handelspraktijkenwet.

Art. 5.3

Om alle verwarring te vermijden moet de laatste zin als volgt worden gewijzigd: « *TELE2 is niet verantwoordelijk voor de onthulling van vertrouwelijke gegevens opgeslagen op het informaticasysteem van de klant* ».

Art. 5.5

Er wordt niet uitgelegd wat moet worden verstaan onder "ongeoorloofde doeleinden". De klant moet weten waartoe hij zich verbindt en er mag niet worden aangenomen dat hij perfect op de hoogte is van de reglementeringen die van toepassing zijn inzake telecommunicatie en andere.

Art. 5.6

In dit artikel is sprake van inhoud die "afkeurenswaardig" zou zijn. Dit begrip is niet duidelijk en kan tot willekeur van de operator leiden. Dit moet dus weggelaten of verduidelijkt worden.

Art. 6.1

In dit artikel is sprake van opschorting in geval van "abnormaal gebruik". Dit is te vaag en niet toegelaten op basis van art. 32.3 van de Handelspraktijkenwet. Dit begrip zou objectief moeten ingevuld worden, aan de hand van concrete criteria.

De opschorting is mogelijk zonder dat de klant schadevergoeding kan eisen. Dit is in strijd met art. 32.27 van de Handelspraktijkenwet. Als de opschorting achteraf onterecht blijkt, moet de klant recht hebben op schadevergoeding.

Art. 7.1

Volgens deze bepaling is de operator niet aansprakelijk in geval van slecht functioneren van het netwerk. Dit is in strijd met de artikelen 32.11 en 32.27 van de Handelspraktijkenwet. Zoals in de zin ervoor aangeduid, gaat het om een middelenverbintenis en is de operator aansprakelijk indien het slecht functioneren van het netwerk hem toerekenbaar is.

Art. 7.2

Hierin wordt bepaald dat de operator niet aansprakelijk is voor derden. Indien die derden aangestelden zijn, is de operator wel aansprakelijk (art. 32.11 en 32.27 Handelspraktijkenwet). Dit dient dus gespecificeerd te worden.

Art. 9.3

Het gebruik van e-mail, sms en fax voor publicitaire doeleinden is onderworpen aan de wet elektronische handel en art. 29bis Handelspraktijkenwet. Het verdient aanbeveling de cliënt

uitdrukkelijk los van de algemene voorwaarden, bv. in de bevestigingsbrief, te wijzen op het eventuele doorgeven van de persoonsgegevens aan derde ondernemingen voor promotiecampagnes en de wijze waarop de klant zich hiertegen kan verzetten indien hij dit niet wenst.

3. Toelichting door TELE2

TELE2 deelt over de hierboven gemaakte opmerkingen het volgende mee (nummering verwijst naar nummering onder punt 2 hierboven).

A. Algemene opmerkingen bij de algemene voorwaarden

- 1) TELE2 bevestigt dat de wettelijke bepalingen met betrekking tot de mededeling en de tegenstelbaarheid van de algemene verkoopsvoorwaarden aan de klant, strikt worden nageleefd.
- 2) De Nederlandse versie van de algemene verkoopsvoorwaarden is herzien om de zinsbouw te verbeteren.
- 3) TELE2 wenst de unieke lay-out van zijn algemene verkoopsvoorwaarden te behouden opdat de klant de weg niet kwijtgeraakt in lange bladzijden. In de praktijk hebben wij daarover nooit enige klachten ontvangen.

B. Opmerkingen over specifieke artikelen van de algemene voorwaarden

Art. 2.2 tot 2.4.

TELE2 heeft zijn algemene voorwaarden gewijzigd in verband met de duur van het contract. Dat contract zal worden gesloten voor een aanvankelijke periode van een jaar. Na afloop van het eerste jaar zal het contract een contract van onbepaalde duur worden, behalve indien het wordt opgezegd. De opzegtermijn zal 2 maanden bedragen om ervoor te zorgen dat alle nodige administratieve en technische stappen kunnen worden gedaan. Er zal geen boete moeten worden betaald voor een opzegging na het eerste jaar.

Art. 2.5

TELE2 wil er de nadruk op leggen dat de beëindiging van het contract in geval van ongeoorloofd gebruik een extreme situatie vormt waarvan tot nu toe gelukkig nog geen precedent bestaat. Het spreekt vanzelf dat onze onderneming er geen belang bij heeft om op die manier de contracten te beëindigen die haar met haar klanten binden.

Het is onmogelijk om de volledige lijst te geven van het Belgische, en zelfs buitenlandse ongeoorloofde gebruik. Toch zijn de klanten zich ervan bewust dat hacking, schending van

auteursrechten of het bezoeken van pedofiele sites typisch daden zijn die, als ze bewezen zijn, kunnen leiden tot de beëindiging van hun contract.

Overigens verbindt TELE2 zich ertoe om uitleg te verstrekken, om zich te verantwoorden en om de persoonlijke gegevens van de klant terug te bezorgen, als het contract zou worden beëindigd.

Art. 3.1

TELE2 heeft verduidelijkt wat "nomadisch" gebruik betekent, namelijk het gebruik op een ander adres dan dat van de klant. Een dergelijk gebruik is onmogelijk met de dienst TELE2 All In.

TELE2 heeft gepreciseerd dat het de indienststelling (niet de toekenning) van een nieuw telefoonnummer is die kan leiden tot een korte onderbreking van de telefoniedienst. Die onderbreking is strikt beperkt binnen de mate van de huidige technische karakteristieken.

Art. 4.2 en 4.3

Zoals bij de rechtvaardiging met betrekking tot artikel 2.5 is het niet mogelijk om een volledige lijst op te geven van de eventuele ongeoorloofde aard van de inhoud van persoonlijke pagina's. Wij willen onderstrepen dat het om extreme situaties gaat en dat TELE2 er geen enkel contractueel of commercieel belang bij heeft om in te grijpen in de inhoud van de persoonlijke pagina's van zijn klanten.

De maateenheden zijn herzien en aangepast in de twee taalversies.

Art. 4.4

TELE2 wiste al enkel bestanden die als gevaarlijk werden beschouwd; de algemene voorwaarden zijn in die zin aangepast.

Een efficiënt beheer van de middelen die nodig zijn om de dienst TELE2 All In aan te bieden vereist de mogelijkheid om mailadressen te desactiveren die gedurende een bepaalde periode niet zijn gebruikt. De periode van 90 dagen is gebruikelijk in de sector.

Art. 4.5

TELE2 heeft zijn recht opgeheven om een internetdienst die gedurende 120 dagen niet wordt gebruikt te annuleren, alsook de mogelijkheid om de uitgaande mails te blokkeren wanneer de klant er meer dan 50 verstuurt binnen 5 minuten.

Net als bij de verantwoording bij de artikelen 2.5 en 4.2 hierboven is TELE2 van mening dat het niet wenselijk is om een volledige lijst te geven van de wettelijke bepalingen die moeten worden nageleefd, omdat de meest ernstige soorten van inbreuken, Belgisch en buitenlands, bekend zijn

bij het grote publiek (bijvoorbeeld hacking, virussen, copyright, pedofilie) en omdat de precieze verwijzing ernaar altijd kan veranderen. Die verantwoording geldt ook voor de opmerking in verband met artikel 5.5.

Art. 5.2

TELE2 heeft zijn mogelijkheid om de Dienst op te schorten om redenen van operationele aard, onderhoud of in geval van nood beperkt tot de strikt noodzakelijke situaties. Het is evident dat TELE2 zich altijd zal inspannen om de impact van de noodzakelijke technische ingrepen op de klanten te beperken, bijvoorbeeld door de onderhoudswerkzaamheden bij voorkeur 's nachts of heel vroeg in de ochtend uit te voeren.

Art. 5.3

TELE2 heeft de zin van artikel 5.3 aangepast zoals het Raadgevend Comité gevraagd heeft.

Art. 5.5

Zie art. 4.5, 2de alinea

Art. 5.6

Het is belangrijk dat de klant wordt ingelicht dat TELE2 bij overtreding van de wet informatie mag verwijderen die aan de klant toebehoort. Die bepaling van de algemene voorwaarden vloeit rechtstreeks voort uit de Belgische wet die de Europese richtlijn inzake elektronische handel omzet. Eens te meer heeft TELE2 er geen contractueel noch commercieel belang bij om van die clause misbruik te maken. Het spreekt vanzelf dat indien TELE2 zou worden geconfronteerd met de behoefte om gebruik te maken van de bepalingen van die clause, eerst de belangen zouden worden afgewogen ten opzichte van de bepalingen inzake eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer.

Art. 6.1

De tekst van de algemene voorwaarden is gewijzigd en verwijst niet langer naar een "abnormaal gebruik", maar naar een "gebruik dat strijdig is met de algemene voorwaarden".

De tekst van de algemene voorwaarden is gewijzigd om een schadevergoeding aan de klant mogelijk te maken in geval van een ongerechtvaardigde opschorting.

Art. 7.1

De aansprakelijkheid van TELE2 in geval van een slecht functioneren van het netwerk is verduidelijkt in het licht van zijn middelenverbintenis: de woorden « verder dan haar middelenverbintenis » werden toegevoegd in de tweede zin van artikel 7.1.

Art 7.2

Het is vanzelfsprekend dat TELE2 ten opzichte van zijn klanten aansprakelijk is voor de gedragingen van zijn werknemers en andere aangestelden. Die aansprakelijkheid vloeit voort uit de bepalingen die in andere wetten vervat zijn (bijvoorbeeld de wet van 1978 over de arbeidsovereenkomsten) en het lijkt niet nodig om daar in algemene voorwaarden uitdrukkelijk naar te verwijzen.

Art. 9.3

TELE2 bevestigt dat het nauwgezet de bepalingen naleeft in verband met de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer.

Nieuwe versie algemene voorwaarden

De hierboven door TELE2 aangegeven veranderingen in de algemene voorwaarden naar aanleiding van de opmerkingen van het Raadgevend Comité, zijn doorgevoerd in de nieuwe versies als bijlage.

De consument heeft het recht aan Tele2 mee te delen dat hij afziet van de aankoop, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief binnen 9 werkdagen vanaf de datum van deze schriftelijke bevestiging.

Artikel 1: Voorwaarden en toegangsmodaliteiten van de Dienst

1.1 De klant verbindt zich ertoe juiste en volledige informatie te verschaffen tijdens de inschrijvings-procedure voor de Dienst, en deze up-to-date te houden. 1.2. TELE2 kan een verzoek tot activering weigeren (i) indien de klant de verplichtingen die hij heeft in het kader van het verspreiden van een andere dienst niet nakomt of (ii) indien de Dienst om technische redenen niet voldoende kan worden gerealiseerd. De klant moet steeds over een actieve analoge lijn beschikken.

Artikel 2: Duur en beëindiging

2.1. Het contract treedt in werking vanaf het moment van de schriftelijke bevestiging door TELE2 van de aanvraag tot activering van de klant. Het contract bestaat uit de aanvraag tot activering, de schriftelijke bevestiging, deze algemene voorwaarden en de tarieflijst. 2.2. Het contract wordt afgesloten voor de duur van minimum één jaar. Tenzij de klant tenminste 2 maanden voor het verstrijken van deze periode opzegt, zal het contract stilzwijgend worden verlengd voor onbepaalde duur. 2.3. De klant kan het contract beëindigen voor het verstrijken van de aanvankelijke duur van het contract mits betaling van een verbrekingsvergoeding gelijk aan het maandelijks abonnementsgeld tot aan de normale vervaldatum van het contract. Na het verstrijken van de aanvankelijke vervaldatum van het contract kan de klant opzeggen mits een opzegtermijn van minimaal 2 maanden. De opzegging dient per brief te worden gestuurd aan TELE2, Koningin Astridlaan 166, 1780 Wemmel. 2.4 TELE2 kan het contract beëindigen mits een opzegtermijn van 2 maanden. 2.5. Ongeacht van wat in artikel 6 wordt vermeld, kan TELE2 het contract onmiddellijk schriftelijk beëindigen en dit zonder ingebrekestelling in geval van gebruik van de Dienst voor ongeoorloofde doeleinden. 2.6. Elke opzegging van onderhavig contract brengt automatisch het wissen van de gegevens opgeslagen door TELE2 (e mails, persoonlijke pagina's, enz.) met zich mee. De klant moet dus regelmatig op een aparte drager een back-up maken van alle gegevens waarvan hij de opslag toevertrouwt aan TELE2.

Artikel 3: Inhoud van de Dienst

3.1 TELE2 verschaft de klant toegang tot het internet en een openbare telefoondienst via de computerapparatuur van deze laatste op het door de klant aangegeven adres. Het is de klant niet toegestaan een nomadisch gebruik (dwz. een gebruik vanaf een andere adres als die van de klant) te maken van de dienst. De klant kan eveneens optionele aanvullende diensten bestellen. Het maximum download- en uploaddebit stemt overeen met de in het contract opgenomen waarden, met een maandelijks maximum transiervolume van 10 GB. De dienst is alleen bestemd voor privé-gebruik. De toegang tot de Dienst is beperkt tot één computer en één telefoonnummer per TELE2 Box. De Dienst omvat tevens toegang tot "TELE2 Internet Services" zoals beschreven in artikel 4. TELE2 kent een nieuw nummer toe voor de telefoondienst, tenzij de klant de toestemming voor nummer-overdracht heeft ondertekend. Het is mogelijk dat door de in dienstname van een nieuw nummer de telefoondienst tijdelijk beperkt wordt. 3.2 De toegang tot internet is strikt persoonlijk en onoverdraagbaar en laat slechts één verbinding toe per gebruikersidentificatie. 3.3 De toegang tot internet is permanent beschikbaar zonder enige tijdslimiet, onder voorbehoud van onderbrekingen die voortkomen uit een oorzaak vreemd aan TELE2, ongeacht of ze inherent zijn aan de technische betrouwbaarheid van de gebruikte apparatuur of technologie, of te wijten aan eender welk voorval vreemd aan TELE2 die haar in de onmogelijkheid stelt toegang tot internet te verschaffen. Behalve in geval van een aan TELE2 toerekenbare fout, kan TELE2 geen enkele garantie bieden wat de toegangstijden tot internet, de vertragingen in de overbrenging van gegevens of de kwaliteit ervan en eventuele toegangsbeperkingen tot netwerken en servers verbonden met het internet betreft. De klant ziet ervan af op gelijk welke apparatuur aan te sluiten die de TELE2- of Belgacom-netwerken negatief zouden kunnen beïnvloeden. 3.4 TELE2 stelt de klant een technische hulpdienst ter beschikking, die toegankelijk is via het nummer 02/60 80 600, voor het verhelpen van storingen en moeilijkheden bij de totstandbrenging van communicatie. 3.5 TELE2 heeft het recht de onderhavige algemene voorwaarden of de andere contractvoorwaarden te wijzigen onder voorbehoud dat ze de klant ten minste 1 maand op voorhand hierover informeert, die, in geval hij hiermee niet akkoord gaat, dan de mogelijkheid heeft het contract kosteloos op te zeggen, ten laatste op de laatste dag van de maand na de ontvangst van de eerste factuur na het inwerking treden van de wijzigingen. De tarieven en algemene voorwaarden kunnen steeds worden geraadpleegd op www.tele2.be.

Artikel 4: TELE2 Internet Services

4.1. De Dienst geeft ook toegang tot verschillende internetdiensten zoals gedefinieerd in dit artikel. 4.2. Homepage TELE2 stelt ruimte ter beschikking van de klant die hem toelaat de door hem opgestelde persoonlijke homepage online te zetten, binnen een totale limiet van 50 Megabyte (MB). De klant verbindt zich ertoe geen enkele informatie van ongeoorloofde aard te laten voortkomen op de persoonlijke homepages die hij opstelt en die door TELE2 worden gehost. TELE2 behoudt zich het recht voor om op eigen initiatief of op vraag van de bevoegde overheid elke persoonlijke homepage, opgesteld door de klant, waarvan de inhoud in strijd zou zijn met de bepalingen van dit artikel, geheel of gedeeltelijk, openbaar te maken, te verwijderen, te wijzigen of te verplaatsen. 4.3 Het archiveren. TELE2 stelt ruimte ter beschikking van de klant die hem toelaat gegevens op te slaan binnen een totale limiet van 50 MB. De

klant verbindt zich ertoe geen enkele informatie van ongeoorloofde aard op te slaan. 4.4 E-mail. TELE2 verschaft aan de klant maximum 5 e-mailadressen en 5 aliases voorbehouden voor zijn exclusief gebruik of voor gebruik door leden van zijn gezin. Elk e-mailadres is toegankelijk via een gebruikersidentificatie en een door de klant gekozen wachtwoord, onder voorbehoud van hun beschikbaarheid. In geval van verlies of diefstal van een van de identificatie-gegevens van de klant, dient de klant onmiddellijk TELE2 hierover in te lichten. TELE2 zal dan overgaan tot de vernietiging ervan en het meedelen van nieuwe identificatiegegevens. De klant verleent uitdrukkelijke toestemming aan TELE2 om elk van de hem verschafte e-mailadressen te laten verschijnen in de e-mailadressengids van TELE2. De klant wordt evenwel op de hoogte gebracht dat hij zich gratis kan verzetten tegen een dergelijke inschrijving door een e-mail daartoe te verzenden naar het volgende adres: support@tele2.be. De maximale opslagcapaciteit van elk e-mailadres dat ter beschikking gesteld van de klant bedraagt 50 Megabyte (MB). Indien dit maximum overschreden wordt, kan TELE2 in volgorde van anciënniteit het aantal e-mails wissen dat nodig is om ervoor te zorgen dat het geheel van de e-mailadressen ter beschikking gesteld aan de klant dit maximum niet overschrijft. De klant kan enkel berichten verzenden via de uitgaande SMTP server van TELE2. De berichten die worden ontvangen of verzonden via een van deze e-mailadressen worden door TELE2 slechts bewaard voor een maximale periode van 90 opeenvolgende dagen. De berichten die door de klant of door TELE2 in de folder "ongewenste mail" worden geplaatst, worden slechts gedurende 15 dagen bewaard, en de berichten geplaatst in de prullenbak worden slechts gedurende 5 dagen bewaard. TELE2 kan een van deze e-mailadressen zonder voorafgaande kennisgeving deactiveren indien dit adres gedurende meer dan 90 opeenvolgende dagen niet werd gebruikt (i) via POP3 of Webmail of (ii) via de internettoegang van TELE2. TELE2 kan zowel het e-mailadres als alle berichten vernietigen indien dit adres gedurende meer dan 120 opeenvolgende dagen niet gebruikt werd (i) via POP3 of Webmail of (ii) via de internettoegang van TELE2. TELE2 kan zonder kennisgeving aan de klant elke binnenkomende of vertrekkende e-mail vernietigen die (i) een virus of een ander schadelijk gegeven zou kunnen bevatten; (ii) zou voortkomen uit spam of uit massamailing of het onderwerp MAILER-DEMON zou bevatten in antwoord op berichten die niet werden aangevraagd; (iii) zou afkomstig zijn van een Internet Service Provider opgenomen in de zwarte RBL-lijst. 4.5 TELE2 kan de toegang tot bepaalde internetpoorten of -adressen die de wet niet respecteren, blokkeren of beperken. TELE2 kan de toegang tot internet of tot een of meerdere diensten deactiveren of annuleren volgens de Netiquette-regels die beschikbaar zijn op het portaal.

Artikel 5: Gebruik van de Dienst

5.1. De klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de Dienst als een goede huisvader conform de geldende wetten en reglementen. De klant is verantwoordelijk voor het bewaren van zijn uitrusting, en hij dient zich ervan te vergewissen dat geen enkel ander persoon zonder zijn toestemming toegang heeft tot de Dienst. 5.2. TELE2 heeft de mogelijkheid, indien het vereist is, de Dienst op te schorten om redenen van operationele aard, onderhouden of in geval van nood. De klant geeft TELE2 de toestemming om op ieder ogenblik op afstand de TELE2 Box te monitoren en te controleren. De TELE2 Box kan in geen enkel geval verplaatst of aangepast worden zonder de interventie van TELE2. 5.3 Het gebruik van de Dienst kan risico's op binnendringen door derden of virussen inhouden voor het informaticasysteem van de klant, die de nodige maatregelen dient te nemen om zijn gegevens en software te beschermen. TELE2 is niet verantwoordelijk voor de onthulling van vertrouwelijke gegevens opgeslagen op het informaticasysteem van de klant. 5.4 TELE2 kan in geen geval verantwoordelijk worden gehouden voor de inhoud van gegevens toegankelijk via internet. 5.5 De klant verbindt zich ertoe de Dienst niet te gebruiken voor ongeoorloofde doeleinden. 5.6 TELE2 behoudt zich het recht voor om op eigen initiatief of op vraag van de bevoegde overheid elke inhoud openbaar te maken, te verwijderen, te wijzigen of te verplaatsen die niet zou voldoen aan de onderhavige algemene voorwaarden of op enige andere wijze afkeurenswaardig zou zijn.

Artikel 6: Opschorting

6.1. In geval van gebruik dat strijdig is met de algemene voorwaarden of insolventie van de klant is TELE2 gerechtigd om de Dienst op te schorten. De opschorting is van kracht zonder dat de klant het recht heeft enige schadevergoeding te eisen, behalve in het geval van een ongerechtvaardigde opschorting. 6.2. Iedere niet op de vervaldatum voldane factuur voor een van de diensten van TELE2 kan leiden tot opschorting van de Dienst na het versturen van een herinnerings-brief aan de klant die de opschorting aankondigt.

Artikel 7: Aansprakelijkheid

7.1. TELE2 is aansprakelijk voor de levering van de dienst tot op het aansluitpunt op het netwerk van de klant. Het gaat om een middelenverbintenis. TELE2 kan niet aansprakelijk worden gesteld verder dan haar middelenverbintenis in geval van slecht gebruik van het netwerk en/of de Dienst of in geval van slecht functioneren van de terminal of het netwerk, met name voor oproepen naar spoednummers of voor de werking van telealarmen. De in artikel 4.4 vermelde scanning- en filteringsactiviteiten worden uitgevoerd op basis van redelijke inspanningen en TELE2 kan de doeltreffendheid ervan niet garanderen. De klant moet zijn eigen apparatuur op adequate wijze beschermen, onder meer tegen

virussen en indringers. 7.2. TELE2 is niet verantwoordelijk voor de schade die voortvloeit uit de inhoud van de communicatie. TELE2 is niet verantwoordelijk voor de diensten toegankelijk via het TELE2 netwerk, noch voor de facturatie ervan, wanneer die door derden worden geleverd. 7.3. TELE2 kan enkel aansprakelijk worden gesteld voor de directe schade die de klant ondergaat en waarvoor hij kan aantonen dat foutieve gedragingen van TELE2 hem op een rechtstreekse wijze nadeel hebben berokkend. In het geval dat TELE2 aansprakelijk gesteld wordt, blijft haar verantwoordelijkheid beperkt, behoudens in de bij wet uitgesloten gevallen, tot de door TELE2 aan de klant gefactureerde bedragen voor de Dienst over een periode van 12 maanden voorafgaand aan de schade, voor een minimum bedrag van € 250. 7.4 De klant verbindt zich ertoe TELE2 te vergoeden voor elke schade of vraag van derden ten gevolge van het verzenden, verspreiden of overbrengen van eender welke inhoud door de klant via de Dienst, ten gevolge van het gebruik van de Dienst door de klant en van elke schending van de onderhavige algemene voorwaarden of van de rechten van anderen van welke aard ook, met dezelfde beperkingen als voorzien in Art. 7.3. 7.5. In geval van overmacht worden de verplichtingen van de partij die zijn verplichtingen niet kan nakomen, opgeschort.

Artikel 8: Prijs en betalingsmodaliteiten

8.1. De klant is debiteur van het maandelijks verschuldigde abonnementsgeld voor het gebruik van de Dienst, van de prijs van de TELE2 Box, van de afzonderlijk bestelde apparatuur, van de telefoonverbindingen, en, in voorkomend geval, van de prijs voor de transitvolumes die niet in het maandelijks abonnementsgeld zijn inbegrepen. Het maandelijks abonnementsgeld wordt maximum voor 2 maanden van tevoren gefactureerd. De facturen kunnen verstuurd worden via elektronische weg. 8.2. De facturen dienen betaald te worden binnen 15 dagen na de factuurdatum. De betaling kan enkel via domiciliëring gebeuren of via overschrijving op het door TELE2 opgegeven rekeningnummer met vermelding van de exacte referentie. TELE2 behoudt zich het recht om herinneringskosten te factureren tegen gebruikelijke tarieven. TELE2 heeft het recht de invordering van de schulden aan een derde uit te besteden. De partij die zijn verplichtingen niet nakomt, is verwijzingsinstans verschuldigd ten belope van anderhalf keer de wettelijke interest, opeisbaar vanaf het moment van het in gebreke zijn. Bovendien zal een forfaitair bedrag dat overeenstemt met 15 % van het onbetaalde bedrag met een minimum van € 30 worden gefactureerd. Eventuele gerechtskosten, inbegrepen rechtsdeurwaarderskosten, worden eveneens gedragen door de partij die zijn verplichtingen niet nakomt. In geval van niet uitvoering door TELE 2 geldt het hoger bepaalde schadebeding wederkerig ten aanzien van TELE 2. 8.3. Iedere betwisting aangaande een factuur dient schriftelijk aan TELE2 gericht te worden en dit binnen de 30 dagen na ontvangst door de klant. In geval van betwisting is de klant desalniettemin gehouden tot betaling van de bedragen die werden gefactureerd en niet werden betwist. 8.4. De factuur is opgesteld op basis van de gegevens genoteerd bij de inschrijving. Wijzigingen worden toegepast vanaf de eerstvolgende factuur.

Artikel 9: Diversen

9.1. De klant verbindt er zich toe TELE2 in kennis te stellen van iedere adreswijziging vanaf het moment dat hij hiervan op de hoogte is. 9.2. Het contract kan niet worden overgedragen door de klant, geheel noch gedeeltelijk, zonder voorafgaandelijk en uitdrukkelijk akkoord van TELE2. TELE2 kan het gehele contract of een deel ervan overdragen indien de klant hiervan in kennis wordt gesteld en die het contract kan opzeggen indien hij hiermee niet akkoord gaat. TELE2 kan een beroep doen op een onderaannemer van zijn keuze voor de uitvoering van het hier betreffende, op voorwaarde dat de onderaannemer onder dezelfde voorwaarden gebonden is ten overstaan van de klant. 9.3. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer: TELE2 verwerkt de persoonsgegevens van de klant voor de volgende doeleinden: de levering van telecommunicatiediensten, het beheer van de relatie met de klant, het samenstellen van de telefoongidsen en van gidsen met URL-adressen, de verzending van commerciële informatie aan de klant over de producten en diensten van TELE2 en van contractueel met haar verbonden ondernemingen. De persoonsgegevens worden niet aan derden meegedeeld tenzij voor de realisatie van deze doeleinden. De klant kan zich verzetten tegen het gebruik van zijn persoonsgegevens voor direct marketingdoeleinden door contact op te nemen met de Klantendienst. De klant geniet een recht op toegang en verbetering van zijn persoonsgegevens. 9.4. Het contract is onderworpen aan het Belgische recht en valt onder de exclusieve bevoegdheid van de Belgische rechtbanken. Voor professionele klanten zijn enkel de Brusselse rechtbanken bevoegd. 9.5. De maatschappelijke zetel van de GROEP TELE2 Versatel Belgium nv, is gevestigd in de Koningin Astridlaan 166 te 1780 Wemmel. De klant kan aan TELE2 of aan de politie (www.polfed.be) melding maken van elke website met een illegale inhoud. In het geval van een klacht moet de klant zich richten tot de klantendienst van TELE2, Postbus 3, 1140 Brussel 14. Enkel indien de klant niet tevreden is met de behandeling van zijn klacht, kan hij zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, Barricadenplein 1, 1000 Brussel; Tel: 02 209 15 12; Fax: 02 219 86 59; E-mail: klachten@ombudsmantelecom.be; Website: www.ombudsmantelecom.be. Een klacht bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie is slechts ontvankelijk indien de klant kan aantonen dat hij dienaangaande voorafgaand een verzoek heeft gericht aan TELE2.

TELE2

Tel : 070/22 44 64
Internet : www.tele2.be

Welkom bij TELE2

Beste <perso>,

U kiest voor TELE2 All In Slim bekeken! We hebben uw aanvraag goed ontvangen en activeren zo snel mogelijk TELE2 All In op uw lijn. Ingesloten vindt u een overzicht van uw bestelling.

Met TELE2 All In maakt u de juiste keuze voor supersnel surfen én telefoneren tegen de bodemprijs van <perso> euro per maand*. En dit zonder Belgacom-factuur! Bovendien telefoneert u goedkoper met de formule <perso> die u gekozen hebt.

En wat gebeurt er nu?

De activatie van TELE2 All In op uw lijn is gepland in de week van <perso>. Een van onze technische medewerkers maakt daarna een afspraak om TELE2 All In bij u thuis te installeren. In afwachting blijft u net zoals altijd telefoneren en surfen. In alle eenvoud. U hoeft dus niks te veranderen.

Wij danken u voor uw vertrouwen en wensen u nog veel mooie besparingen met TELE2 All In!



Sofie Andries
Marketing Manager

PS: U kan online uw bestelling opvolgen via <perso>, waar u volgende gegevens ingeeft (gebruikersnaam: <perso> en wachtwoord: <perso>)

* Excl. TELE2-Box van 79,90 €. Zonder domiciliëring: + 1 €/maand. De overeenkomst wordt voor minimum één jaar gesloten. Aanbod geldig voor particulieren.

Bevestiging bestelling

Hierbij vind je een overzicht van je bestelde producten of diensten

Persoonlijke gegevens

Naam: [REDACTED]
 Datum bestelling: [REDACTED]
 Adres: [REDACTED]
 VAT: [REDACTED]

Bank gegevens

Bank: [REDACTED]
 Rekeningnummer: [REDACTED]

Leveringsadres

[REDACTED]
 [REDACTED]

Bestelde producten - diensten

TELE2 All In

Maandelijks abonnement	maandelijkse kosten	x 1	€ 39.90
Eenmalige activering	vaste kosten	x 1	€ 75.00
Promotie: Activatie gratis		X 1	€ -75.00

TELE2 Nationaal Onbeperkt

Maandelijks abonnement	maandelijkse kosten	x 1	€ 10.00
------------------------	---------------------	-----	---------

Tele2 Box

Prijs	vaste kosten	x 1	€ 110.00
Promotie: Korting op Tele2 Box		X 1	€ -30.10

Thuisinstallatie

Prijs	vaste kosten	x 1	€ 125.00
Promotie: Thuisinstallatie gratis		X 1	€ -125.00

totaal: € 79.90

Alle prijzen inclusief BTW (21%)

Login gegevens

gebruikersnaam [REDACTED]

wachtwoord	[REDACTED]
e-mail	[REDACTED]
inkomende mailserver(POP3)	[REDACTED]
uitgaande mailserver(SMTP)	[REDACTED]
nieuwsserver	[REDACTED]
ftp server	[REDACTED]
persoonlijke webpagina	[REDACTED]

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 TELE2 - Versatel.

De consument heeft het recht aan Tele2 mee te delen dat hij afziet van de aankoop, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief binnen 9 werkdagen vanaf de datum van deze schriftelijke bevestiging.

GROEP TELE2 Versatel Belgium NV

Koningin Astridlaan 166
1780 Wemmel
BTW BE 0463 193.905
RPM Brussel