

Advies over de algemene voorwaarden en het modelcontract "Telenet Mobile"

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 hernoemen.

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 "Telenet Mobile".

Artikel 2.3.1

In de Franse tekst is de juiste vertaling van "wilsovereenstemming" "concours des volontés"; dit komt dus in de plaats van "entente".

Artikel 2.4.1

Dit artikel is niet in overeenstemming met artikel 108 § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. De klant dient in ieder geval verwittigd te worden bij een wijziging van de algemene voorwaarden en niet enkel "indien deze wijziging uw gebruik van de dienst wezenlijk beïnvloedt". Het enige criterium hierbij kan zijn een zinvolle interpretatie van het begrip "wijziging" namelijk het wezenlijk beïnvloeden van de overeenkomst. Dit geldt ook voor de mogelijkheid tot kosteloze opzegging. Doorheen deze bepaling dienen dus verwijzingen naar het wezenlijk beïnvloeden van het gebruik van de dienst door de klant geschrapt te worden.

Bovendien behoort overeenkomstig voornoemd artikel 108 deze verwittiging steeds minstens één maand vooraf te gebeuren en is verwittiging achteraf wegens "hoogdringendheid" niet toegestaan.

Artikel 2.5.2

Het is niet duidelijk wat precies bedoeld wordt met "bevestiging verstuurd via het toestel voor mobiele telefonie van de Klant (bijv. via sms, ...)". Wie stuurt deze bevestiging ? Indien Telenet via een sms een wijziging bevestigt die door de klant werd aangevraagd, stelt zich geen probleem. De bepaling dient dan te worden herschreven voor meer duidelijkheid.

Indien Telenet echter meent dat de klant gebonden is door een "bevestiging" via bv. sms door Telenet verstuurd van een door Telenet zelf voorgestelde of aangeboden wijziging, dan stelt dat wel een probleem. Uit deze bepaling kunnen misbruiken voortvloeien bij het voorstellen van nieuwe diensten of wijzigingen (die niet echt in het voordeel van de klant zijn noch door hem werden gevraagd) door te speculeren op de afwezigheid van enige reactie van de klant.

Artikel 5.6

Het risico dat de klant zijn factuur niet ontvangt is reëel. In dat geval wordt naast verwijlinterest onmiddellijk een schadevergoeding aangerekend van minimum 40 euro. Het verdient dan ook aanbeveling dat Telenet eerst een herinnering stuurt en pas indien geen betaling wordt ontvangen binnen de nieuwe termijn vastgelegd in de rappelbrief de klant in gebreke beschouwt en van rechtswege het te betalen bedrag verhoogt.

In dit artikel zou "schadebeding" beter vervangen worden door "schadevergoeding" aangezien met beding de bepaling zelf bedoeld wordt.

3. Toelichting door Telenet

Artikel 2.3.1

Telenet is bereid rekening houden met de juiste vertaling van "wilsovereenstemming" en aldus de woorden "entente" te vervangen door "concours des volontés" bij een volgende versie van de Franse versie van de algemene voorwaarden.

Artikel 2.4.1

De toevoeging door Telenet in de zin van "indien deze wijziging uw gebruik van de dienst wezenlijk beïnvloedt" was ingegeven om praktische redenen. Niet elke wijziging, in de zin bv. van taalkundige aanpassing of verduidelijking is noodzakelijk om kenbaar te maken aan de klanten. Dit zou om verwarring vragen.

Telenet is bereid deze zin als volgt aan te passen bij een eerstvolgende versie van de algemene voorwaarden : "U wordt één maand voorafgaand aan de inwerkingtreding van de wijziging op de hoogte gebracht."

De zin " Bij hoogdringendheid wordt u niet later dan één week na de verandering op de hoogte

gebracht, zonder dat deze aanleiding geeft op enige vergoeding." zal ook verwijderd worden bij een eerstvolgende versie van de algemene voorwaarden.

Artikel 2.5.2

Hiermee wordt het eerste geval bedoeld, namelijk een bevestiging van een door de klant gevraagde wijziging.

De zin zal als volgt verduidelijkt worden bij een eerstvolgende versie van de algemene voorwaarden: " Elke bevestiging als gevolg van een door de Klant gevraagde wijziging verstuurd ...contractueel verbonden."

Artikel 5.6

Telenet is bereid om toe te voegen " na aanmaning" bij een eerstvolgende versie van de algemene voorwaarden.

Schadebeding is een algemeen gebruikte bewoording. Telenet acht het niet noodzakelijk om dit aan te passen.

Algemene Voorwaarden

Telenet Mobile



Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de Telenet Mobile - dienst (hierna " de Dienst"). Deze dienst wordt geleverd door Telenet N.V.

1. Definitie van bepaalde begrippen

"Eindapparatuur" betekent de apparatuur die geen deel uitmaakt van het netwerk en die u benut om gebruik te maken van onze Dienst.

"Factuur" betekent de beschrijvende staat van de geleverde goederen en verstrekte diensten, die een bevestiging inhoudt van een schuld lastens u. Factuur heeft onder andere betrekking op documenten die de hoofding "Factuur" of "Aanrekening" dragen.

"Klant" betekent de natuurlijke persoon, rechtspersoon of feitelijke vereniging waarmee deze Overeenkomst wordt afgesloten, daarin begrepen elke persoon die handelt, of waarvan Telenet redelijkerwijze mag aannemen dat hij handelt met machtiging of medeweten van de ontvanger van de Dienst.

"Overeenkomst" betekent het geheel van de rechten en verplichtingen tussen de Klant en Telenet met betrekking tot de Dienst en wordt gevormd door deze algemene voorwaarden, de contractaanvraag met eventuele bijvoegsels en de tarieven vermeld op www.telenet.be/mobile. Alle vroegere mondelinge of schriftelijke afspraken en overeenkomsten met betrekking tot het voorwerp van deze Overeenkomst, worden als onbestaande beschouwd en vervangen door deze Overeenkomst.

"Telenet Mobile" betekent het geheel van mobiele diensten en bijkomende diensten die Telenet aanbiedt via het netwerk. Deze diensten kunnen zowel de communicatie van geluid als van data omvatten. Dit omvat Telenet Mobile (het basisaanbod) en bijkomende diensten zoals roaming, SMS, CLIP, CLIR. De Klant erkent en aanvaardt dat bepaalde van deze diensten nog niet beschikbaar zullen zijn in de opstartfase van Telenet Mobile. De Klant erkent en aanvaardt tevens dat de mogelijkheid om Telenet Mobile te gebruiken vereist dat de Klant aangepaste en over door Telenet erkende Eindapparatuur beschikt.

"Telenet N.V.", een naamloze vennootschap naar Belgisch recht, met maatschappelijke zetel te Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen, BTW BE 0439.840.857, RPR Mechelen en baat zijn diensten uit onder het gedeponeerde handelsmerk en de handelsbenaming 'Telenet Mobile'.

"VZW Preventel" betekent de VZW Preventel, met maatschappelijke zetel te 1930 Zaventem, Leuvensesteenweg 533, correspondentieadres te 2600 Berchem, Uitbreidingstraat 84, bus 3, met als doel de oprichting, het beheer en het bijwerken van een voor de leden gemeenschappelijk gegevensbestand teneinde erkende of vermoedelijke fraude, wanbetalingen van bestaande of potentiële klanten op de telecommunicatienetwerken in België te voorkomen en te bestrijden. Telenet is lid van de VZW Preventel.

2. Totstandkoming van de Overeenkomst - Activeringsprocedure op de Dienst

De Klant kan toegang krijgen tot de Dienst hetzij door het afsluiten van een abonnement, hetzij door de aankoop van een voorafbetaalde belwaarde (voor zover al beschikbaar).

2.1. Abonnement

2.1.1. Informatie van de Klant

- a) De Klant die een contract aanvraagt op de Dienst is verplicht de contractaanvraag juist en volledig in te vullen en op eenvoudig verzoek de volgende documenten voor te leggen:
 - indien de Klant een natuurlijke persoon is:
 - de originele Belgische identiteitskaart, de EU-verblijfskaart of de originele identiteitskaart voor vreemdelingen uitgegeven in België;
 - in voorkomend geval de gevraagde aanvullende identificatiedocumenten;
 - indien de Klant een rechtspersoon of een feitelijke vereniging is:
 - een exemplaar van de statuten die gepubliceerd zijn in het Belgische Staatsblad én van alle in het Belgische Staatsblad gepubliceerde wijzigingen van die statuten;
 - de originele Belgische identiteitskaart, de EU-verblijfskaart of de originele identiteitskaart voor vreemdelingen uitgegeven in België, van een natuurlijke persoon die gemachtigd is de rechtspersoon of de feitelijke vereniging te vertegenwoordigen;
 - extra documenten voorleggen die het Telenet mogelijk maken de financiële draagkracht van de rechtspersoon of de feitelijke vereniging na te gaan.
- b) Elke persoon die zich voorstelt als mandataris van een natuurlijke persoon of rechtspersoon of van een feitelijke vereniging is verplicht zich op verzoek van Telenet te identificeren en het bewijs te leveren van zijn hoedanigheid als mandataris.

- c) De Klant verbindt zich ertoe, via een schrijven gericht aan Telenet, Klantendienst, Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen, Telenet onmiddellijk op de hoogte te brengen van elke wijziging in de bij de indiening van de contractaanvraag verstrekte informatie. Onder andere dienen te worden meegedeeld: elke adreswijziging; elke wijziging van de maatschappelijke zetel, van de juridische vorm, van het maatschappelijke doel of van de naam van de vennootschap; elke wijziging in verband met financiële informatie (i.v.m. bankrekening, domiciliëring, kredietkaartnummer, vervaldatum, ...). Indien de Klant wijzigingen in de meegedeelde gegevens te laat doorgeeft, kan hij geen enkele aanspraak maken op het met terugwerkende kracht aanbrengen van wijzigingen of herfactureren door Telenet.
- d) De Klant is als enige aansprakelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie.
- e) Telenet kan niet overgaan tot activatie van de Dienst indien Telenet niet in het bezit wordt gesteld van een volledig ingevuld en ondertekend exemplaar van de contractaanvraag en desgevallend document van nummeroverdracht.

2.1.2. De Dienst is voorbehouden aan Telenet-klanten

De Dienst wordt enkel aangeboden aan bestaande Telenet-klanten. De Klant dient dus bij aanvang van de Overeenkomst contractueel verbonden te zijn tot het afnemen van een andere dienst van Telenet, zijnde Telenet internet of Telenet vaste telefonie. Indien tijdens de Overeenkomst blijkt dat de Klant tot geen enkele andere Telenet-dienst zoals hierboven vermeld contractueel verbonden is, dan behoudt Telenet zich het recht voor om de Dienst na kennisgeving op te zeggen.

2.1.3. Redenen tot weigering

Telenet behoudt zich het recht voor een contractaanvraag of de toegang tot buitenlandse netwerken (de roamingmogelijkheden) of tot bepaalde extra diensten te beperken of te weigeren om een van de volgende redenen:

- a) de Klant weigert de vereiste informatie te leveren vermeld in artikel 2.1 of heeft onjuiste en/of valse gegevens geleverd;
- b) de contractaanvraag is niet behoorlijk ingevuld;
- c) de Klant heeft de verplichtingen die hem opgelegd werden in een andere overeenkomst met Telenet niet nageleefd;
- d) er zijn bewijzen of ernstige aanwijzingen van niet-betaling en/of fraude door de Klant of van een gebruik van de Telenet-dienst strijdig met de Overeenkomst, wettelijke of reglementaire bepalingen en/of de openbare orde of de goede zeden;
- e) de Klant komt voor in het Preventiel-bestand;
- f) de Klant verstoort of bedreigt de goede werking van het Telenet-netwerk of schaadt de integriteit ervan;
- g) technische redenen laten niet of niet op redelijkerwijze toe een aansluiting op de Dienst te realiseren.

2.1.4. Waarborg

- a) Telenet behoudt zich het recht voor zowel bij de contractaanvraag als tijdens de looptijd van de

Overeenkomst de betaling van een waarborg en/of een voorschot te vragen. Telenet kan een waarborg en/of voorschot vragen na een niet-, gedeeltelijke of laattijdige betaling, als het bedrag van de gesprekken van de Klant het rechtvaardigt, indien de inlichtingen uit het dossier onvolledig zijn, indien de controle van het dossier het rechtvaardigt, of bij het toekennen van de mogelijkheid om internationale gesprekken te voeren. De waarborg bedraagt maximaal 350 euro per simkaart voor de mobiele telefonie.

- b) Indien de waarborg en/of het voorschot niet op de vastgestelde datum is betaald, wordt de contractaanvraag geweigerd of de Overeenkomst beëindigd zonder dat de Klant recht heeft op enige vorm van schadevergoeding.
- c) Op de als waarborg gestorte som wordt geen rente uitbetaald.
- d) De waarborg wordt integraal aangewend voor (gedeeltelijke) betaling van Facturen, met uitzondering van de eerste 3 Facturen die de Klant ontvangt na datum van betaling van de waarborg. De Klant heeft aldus niet het recht om Telenet te vragen de waarborg aan te wenden voor een (gedeeltelijke) betaling van de eerste 3 Facturen die volgen op de datum van betaling van de waarborg. Indien het (rest)bedrag van de waarborg niet kan aangewend worden zoals hierboven omschreven, zal Telenet het (rest)bedrag van de waarborg aan de Klant terugbetalen binnen een termijn van twee maanden na datum van beëindiging van de Overeenkomst voorzover alle Facturen door de Klant vereffend zijn. Een betaald voorschot wordt steeds verrekend met de eerstvolgende Facturen aan de Klant en brengt geen interest op.

2.1.5. Betaling met kredietkaart

Telenet behoudt zich het recht voor om zowel bij de contractaanvraag als tijdens de looptijd van de Overeenkomst te vragen dat betalingen zouden gebeuren via een door Telenet goedgekeurde kredietkaart.

2.2. Voorafbetaalde belwaarde (voor zover al beschikbaar)

- 2.2.1 De voorafbetaalde belwaarde geeft de Klant ten belope van het bedrag van deze belwaarde en voor de geldigheidsduur van de voorafbetaalde belwaarde rechtstreeks toegang tot de Dienst. De voorafbetaalde belwaarde is een onderdeel van de Dienst dat voorbehouden is aan consumenten, met uitsluiting van professionele gebruikers.
- 2.2.2. De Klant kan oproepen verrichten met het hem toegewezen gsm-nummer, zolang de voorafbetaalde belwaarde niet volledig is opgebruikt of is verloren gegaan in overeenstemming met artikel 3.1.3 van deze algemene voorwaarden. Zolang Telenet dit nummer niet heeft ingetrokken in overeenstemming met artikel 3.1.3. van deze algemene voorwaarden. Zolang Telenet dit nummer niet heeft ingetrokken in overeenstemming met artikel 3.1.3. van deze algemene voorwaarden, kan de Klant er oproepen op ontvangen.
- 2.2.3. De Klant heeft nooit recht op enige terugbetaling van Telenet van de door hem aangekochte belwaarde, ook niet in het geval van omzetting naar een abonnement.

2.2.4. De klant, die gebruik maakt van de voorafbetaalde belwaarde maar zich niet registreert bij Telenet, aanvaardt dat zijn identiteit niet gekend is door Telenet en dat Telenet bijgevolg niet in staat is om aan deze Klant enige informatie over te maken uit hoofde van deze algemene voorwaarden.

2.3. Inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

2.3.1. Tenzij anders overeengekomen, bestaat de Overeenkomst vanaf de wilsovereenstemming en zijn alle rechten en verplichtingen van de Overeenkomst van toepassing. Voor de Dienst treedt de Overeenkomst in werking op de dag dat de simkaart geactiveerd wordt door Telenet. Vanaf de dag van activering van de simkaart zijn de abonnementskosten verschuldigd.

2.3.2. De algemene voorwaarden worden uiterlijk samen met de contractaanvraag aan de Klant meegedeeld. Door de simkaart te (laten) activeren en /of door gebruik te maken van de Dienst erkent en aanvaardt de Klant dat hij de algemene voorwaarden heeft ontvangen en dat hij ze heeft aanvaard. De Klant kan de algemene voorwaarden op geen enkele wijze wijzigen of vervangen, ook niet door zijn eigen algemene voorwaarden, tenzij Telenet daar vooraf schriftelijk en uitdrukkelijk mee instemt. Bovendien kan iedereen kennis nemen van deze algemene voorwaarden en eventuele wijzigingen hierop door eenvoudige aanvraag bij de Telenet klantendienst, bij de Telenet verdelers en op de site www.telenet.be/mobile.

2.3.3. Telenet verbindt zich ertoe om, binnen een zo kort mogelijke termijn, de activatie tot stand te brengen en de storingen waarvan hij op de hoogte is gebracht, op te heffen.

2.3.4. De Overeenkomst wordt voor onbepaalde duur afgesloten, tenzij anders wordt overeengekomen tussen partijen. De Overeenkomst van onbepaalde duur kan op gelijk welk ogenblik beëindigd worden conform de voorwaarden bepaald onder artikel 7 van deze algemene voorwaarden.

2.4. Wijziging van de Overeenkomst en/of tariefverhoging

2.4.1. Telenet kan te allen tijde deze Algemene Voorwaarden wijzigen of de technische specificaties of eigenschappen van haar diensten aanpassen. U wordt één maand voorafgaand aan de inwerkingtreding van de wijziging op de hoogte gebracht indien deze wijziging uw gebruik van de Dienst wezenlijk beïnvloedt. Bij hoogdringendheid wordt u niet later dan één week na de verandering op de hoogte gebracht, zonder dat deze aanleiding geeft op enige vergoeding. Ingeval u niet akkoord gaat met een wijziging die het gebruik van de Dienst wezenlijk beïnvloedt, behoudt u het recht de Overeenkomst kosteloos en schriftelijk op te zeggen tot uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen mits het naleven van een opzegtermijn van 10 dagen.

2.4.2. Telenet kan te allen tijde de prijsvoorwaarden wijzigen. In dat geval heeft U het recht om kosteloos de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tot uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ont-

vangst van de eerste Factuur na de inwerkingtreding van de wijzigingen. De prijsvoorwaarden zijn te vinden op www.telenet.be/mobile.

2.5. Handtekening van de Klant

- 2.5.1. Een faxbericht en de handtekening erop hebben dezelfde bewijskracht als het originele bericht en de originele handtekening.
- 2.5.2. Elke bevestiging verstuurd via het toestel voor mobiele telefonie van de Klant (bijv. via sms, ...), van door Telenet voorgestelde of aangeboden wijzigingen van de Telenet-dienst of door Telenet voorgestelde of aangeboden activatie van extra dienst(en), binnen het kader van de Overeenkomst, verbindt de Klant, en de Klant is dan ook voor desbetreffende wijziging van de Telenet-dienst of activatie van extra dienst(en) contractueel verbonden. Desbetreffende elektronische communicatiegegevens worden door Telenet opgeslagen, en dit voor een duurtijd niet langer dan noodzakelijk.

3. Prestaties en verplichtingen van Telenet

3.1. De Dienst

- 3.1.1. Inspanningsverbintenis: Telenet verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om de toegang van de Klant tot het Telenet-telecommunicatienetwerk en tot de Dienst op een optimale manier te leveren. Deze verbintenis is een middelenerbintenis en enkel Telenet bepaalt de technische middelen die nodig zijn om de toegang tot de Dienst onder de meest gunstige omstandigheden te realiseren. Mobiele telefonie is een vorm van draadloze communicatie en werkt door de verspreiding van radiosignalen. Omdat deze signalen verstoord kunnen worden door een externe bron of door hindernissen die inherent zijn aan gebouwen, aan de vegetatie of aan het reliëf, kan een perfecte transmissie niet altijd en overal gegarandeerd worden. Bovendien hangt de kwaliteit van de Dienst ook af van de kwaliteit van het gebruikte toestel voor mobiele telefonie. Telenet draagt geen enkele aansprakelijkheid voor gelijk welke storing in de transmissie die door de hierboven vermelde omstandigheden is veroorzaakt. Telenet verbindt zich ertoe zijn netwerk optimaal te houden; Hiervoor is het genoodzaakt werken uit te voeren voor het onderhoud, de versterking, de herinrichting of de uitbreiding van zijn netwerk. Deze werken kunnen tijdelijk storingen veroorzaken, die de Klant zal moeten dulden. Telenet stelt alles in het werk om deze storingen zo veel mogelijk te beperken, en zo snel mogelijk op te heffen.
- 3.1.2. Simkaart: Telenet levert aan de Klant een kaart met microprocessor, de Telenet-simkaart (in de onderhavige Algemene Voorwaarden 'de simkaart' genoemd), die de Klant in zijn toestel voor mobiele telefonie moet plaatsen om toegang te krijgen tot de Dienst. De simkaart bevat alle gegevens die nodig zijn voor de identificatie van de Klant binnen het netwerk, welke ook het toestel is dat gebruikt wordt voor

het ontvangen of verzenden van oproepen. De simkaart vertegenwoordigt het contract van de Klant op het netwerk en op de Dienst. De toegang tot de simkaart is beveiligd door een pincode, die door de Klant kan gebruikt worden volgens de gebruiksaanwijzingen in de handleiding van zijn toestel voor mobiele telefonie.

- 3.1.3. Oproepnummer: Bij de activering wordt aan de Klant een gsm-nummer toegekend. Behoudens overeenkomst tussen Telenet en de Klant of indien de Klant diens nummer overdraagt in het kader van Mobiele Nummeroverdraagbaarheid, kan de Klant zich niet beroepen op het recht om een bepaald gsm-nummer te eisen. Indien er een overeenkomst is tussen Telenet en de Klant die de Klant toelaat zijn gsm-nummer te kiezen, geldt deze enkel voor nog beschikbare nummers. Op vraag van de Klant en enkel mits gegronde redenen kan zijn gsm-nummer gewijzigd worden, op voorwaarde dat de wijziging technisch mogelijk is. Indien er kosten verbonden zijn aan deze wijziging, brengt Telenet de Klant hieromtrent op de hoogte, en dit voorafgaand aan de definitieve wijziging van het gsm-nummer. Behoudens tegenbericht van de Klant binnen de 5 kalenderdagen na voormelde kennisgeving, wijzigt Telenet het gsm-nummer van de Klant met de daaraan verbonden kosten. Het wordt de Klant in elk geval sterk aangeraden zijn nieuwe Telenet-telefoonnummer pas te communiceren na bevestiging door Telenet.
- 3.1.4. Telenet behoudt zich het recht voor om het gsm-nummer dat toegekend werd aan de Klant te veranderen om redenen die verband houden met de uitbating van de Dienst. De Klant wordt hiervan in dat geval binnen een redelijke termijn vooraf van op de hoogte gebracht.
- 3.1.5. Met betrekking tot internationale oproepen of roaming (van zodra deze dienst beschikbaar is) wordt de Dienst mede bepaald door de geografische zone(s) waarin de Klant oproepen wil verrichten en ontvangen én door de door Telenet afgesloten commerciële akkoorden. De lijst van de landen waarin roaming mogelijk is en de roamingtarieven kunnen worden aangepast naarmate deze akkoorden evolueren. Dergelijke aanpassingen geven de Klant niet het recht om zijn Overeenkomst te beëindigen. De landenlijst en de tarieven zijn raadpleegbaar op www.telenet.be/mobile.

3.2. Wijziging van de prestaties

- 3.2.1. Indien de uitbating of de organisatie van de Dienst dit noodzakelijk maakt, kan Telenet de inhoud of de eigenschappen van zijn prestaties wijzigen, echter zonder de wezenlijke kenmerken ervan te wijzigen.
- 3.2.2. Behoudens in geval van overmacht of ingeval dit om praktische of technische redenen onmogelijk is, verbindt Telenet zich ertoe de Klant op de hoogte te brengen van elke wijziging die gevolgen heeft voor de toestellen voor mobiele telefonie. De eventuele noodzaak van vervanging van of veranderingen aan het toestel voor mobiele telefonie die toegang verleent tot een bepaalde Dienst en/of extra diensten

geeft de Klant geen recht op enige schadevergoeding op voorwaarde dat de wijziging of vervanging onafhankelijk van de wil van Telenet geschiedt.

3.3. Bescherming van het privé-leven

3.3.1. Telenet verwerkt, als verantwoordelijke voor de verwerking, persoonsgegevens die haar door de Klant worden verstrekt, hierin begrepen de eventuele persoonsgegevens van de gebruikers van de Dienst en/of extra diensten (de “Gebruikers”).

Telenet verwerkt deze persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de Telenet-dienst(en), facturering van de Telenet-dienst(en), beheer van de informatie verstrekt door de Klant, verwerking van de door de Klant gestelde vragen, fraudebestrijding, marktonderzoeken, marketing en om aan de Klant andere diensten of goederen voor te stellen, en dit voor een termijn niet langer dan noodzakelijk.

Telenet verwerkt, als verantwoordelijke voor de verwerking, verkeersgegevens van de Klant en van de Gebruikers, en meer bepaald:

- de identificatie van de oproeplijn;
- totaal aantal voor de berekeningsperiode aan te rekenen eenheden;
- de identificatie van de opgeroepen lijn;
- het type, tijdstip van aanvang en de duur van de oproep of de verzonden hoeveelheid gegevens;
- datum van de dienst of van de verbinding;
- andere gegevens betreffende betalingen, zoals vooruitbetalingen, betalingen in termijnen, afsluitingen en aanmaningen.

In het kader van facturering van de Telenet-dienst(en), en dit tot het einde van de periode waarin de betaling van een Factuur gerechtelijk kan worden afgedwongen. Telenet verwerkt tevens verkeersgegevens, niet beperkt tot bovenvermelde, in het kader van:

- fraudebestrijding;
- marktonderzoeken, marketing, diensten op basis van locatiegegevens en om de Klant andere diensten of goederen voor te stellen, en dit voor de doeleinden en de duur van desbetreffend marktonderzoek, marketingactie of dienst.

Telenet kan zich op derden beroepen om gegevens te verkrijgen die betrekking hebben op de Klant met als doel ofwel zich te verzekeren van de juistheid en de volledigheid van de gegevens die vervat zijn in haar databanken, ofwel om marktonderzoeken, marketing acties of direct marketing uit te voeren.

Telenet kan de persoon- en verkeersgegevens meedelen aan de gemachtigde overheidsdiensten en aan de spoeddiensten opdat zij zouden kunnen antwoorden op de verzoeken die tot hen worden gericht.

De persoons- en verkeersgegevens van de Klant en de Gebruikers worden in de databanken van Telenet, die de eigendom zijn van Telenet, opgenomen.

3.3.2. Telenet geeft factureringsdiensten in onderaanneming en vertrouwt, in het kader van onderaanneming- of coöperatiecontracten, de uitvoering van sommige aan de Klant of de Gebruikers verleende diensten toe aan derden. De persoons- en verkeersgegevens van Klanten of Gebruikers worden door Telenet enkel en alleen aan deze derden meegedeeld wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de aan laatstgenoemden toevertrouwde diensten en uitsluitend voor de doeleinden van deze uitvoering. Telenet kan behalve in deze gevallen persoons- en verkeersgegevens aan derden mededelen wanneer dit noodzakelijk is ten gevolge van een toepasselijke verordening, wet, voorschrift of bepaling van een overheidsorgaan.

Bovendien doet Telenet beroep op Telenet-agenten voor het beheer van en de raadgeving aan de Klanten. In deze context kan Telenet persoonsgegevens van zijn Klanten of Gebruikers met betrekking tot hun identificatie, de geleverde diensten of de contracten aan hen mededelen of van hen verkrijgen.

3.3.3. Telenet deelt de persoonsgegevens van Klanten die hun verplichtingen tegenover Telenet niet naleven mee aan de VZW Preventel, zodat deze Klanten in het Preventel-Bestand kunnen worden geregistreerd. De Klanten worden vooraf ingelicht over hun registratie in het Preventel-bestand. Na de registratie kunnen zij de mededeling van hun persoonsgegevens verkrijgen bij de VZW Preventel, verantwoordelijke voor de verwerking. De maatschappelijke zetel van de VZW Preventel is Leuvensesteenweg 533, bus 1 te 1930 Zaventem. De Klant kan echter zijn brieven richten naar het volgende adres: Uitbreidingsstraat 84, bus 3 te 2600 Berchem. Indien de Klant of de kandidaat-Klant meent dat hij onterecht in het Preventel-bestand geregistreerd is, kan hij met behulp van bewijsstukken tegen die registratie bezwaar indienen bij Preventel.

3.3.4. Binnen de reikwijdte van de toepasselijke wettelijke bepalingen, kan de natuurlijke persoon die zijn identiteit kan bewijzen, de mededeling verkrijgen of de verbetering vragen van zijn gegevens die door Telenet verwerkt worden door een gedagtekende en ondertekende brief te richten tot de klantendienst van Telenet.

De Klant kan zich, door zich tot de klantendienst van Telenet te richten, kosteloos verzetten tegen het gebruik van zijn persoons- en verkeersgegevens met het oog op direct marketing.

3.4. Aansprakelijkheid van Telenet

3.4.1. Telenet kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade in geval van of ten gevolge van:

- het foutieve gebruik door de Klant van de Dienst en/of extra diensten;
- slechte werking van het toestel voor mobiele of vaste telefonie of accessoires of verkeerd gebruik van het toestel voor mobiele of vaste telefonie of het gebruik van niet-erkend materiaal;
- storingen of kwaliteitsgebreken van de Telenet-dienst en/of extra diensten wegens externe factoren;
- de tussenkomst van derden, ondanks de door Telenet genomen veiligheidsmaatregelen;

- schorsing of beëindiging van de Dienst en/of extra diensten, conform de algemene voorwaarden, zelfs indien derden door de schorsing of de beëindiging rechtstreeks of onrechtstreeks gevolgen zouden ondervinden;
 - wijzigingen als gevolg van voorschriften van het BIPT of andere regulerende overheden;
 - gevallen van overmacht.
- 3.4.2. Telenet kan slechts verantwoordelijk worden gesteld voor zover de Klant bewijst dat Telenet een zware fout heeft begaan, ingeval van opzet of indien Telenet een verbintenis niet heeft uitgevoerd die één van de voornaamste prestaties van de Overeenkomst vormt. De aansprakelijkheid van Telenet beperkt zich tot het herstellen van voorzienbare, rechtstreekse en persoonlijke schade die de Klant heeft geleden, met uitsluiting van alle indirecte of immateriële schade zoals, maar niet beperkt tot, zakelijk verlies, gedeelde inkomsten en winsten, verlies van klanten verlies of beschadiging van gegevens, verlies van contracten en supplementaire kosten.
- 3.4.3. Telenet kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor vertraging of tekortkomingen in de uitvoering van onze prestaties en de gevolgen daarvan, in geval van feiten of omstandigheden buiten onze wil, zoals, maar niet beperkt tot, oorlog, opstand, onlusten, acties vanwege burgerlijke of militaire overheden, explosies, stakingen of sociale conflicten, overstromingen, aanhoudende vorst, brand of onweer. Telenet kan evenmin aansprakelijk worden gesteld indien de Klant zijn verplichtingen niet voldoet.
- 3.4.4. De inhoud van de spraak- en/of gegevenscommunicatie blijft in alle gevallen de verantwoordelijkheid van de Klant en Telenet wordt niet geacht die te beperken of daarop toe te zien, noch kan Telenet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van enige communicatie, tenzij dit naar de mening van Telenet technisch mogelijk is en Telenet daartoe verplicht wordt door de wet of een gerechtelijke beslissing. Telenet sluit alle mogelijke aansprakelijkheid met betrekking tot het doorzenden of ontvangen van informatie, van welke aard ook, uit.
- 3.4.5. Telenet is evenmin aansprakelijk voor handelingen of nalatigheden van andere verstrekkers van (telecommunicatie-)diensten of voor fouten of gebreken in hun apparatuur.
- 3.4.6. Telenet is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit: (i) technische mankementen van het betalingssysteem waardoor de uitvoering van de overeenkomst met de klant vertraagd wordt of die leidt tot een andere contractuele wanprestatie; (ii) onrechtmatig gedrag van de klant of derden met betrekking tot het online betalen per kredietkaart (bijv. fraude zoals "phising" en inbreuken tegen de wet van 28 november 2000 inzake informaticacriminaliteit); (iii) contractuele wanprestatie van BCC en de onderaannemers die BCC gebruikt voor het verrichten van de betalingstransacties.
- 3.4.7. De aanspraken van de Klant onder deze Overeenkomst sluiten alle andere aanspraken uit en zijn beperkt tot deze uitdrukkelijk vermeld in deze algemene voorwaarden.
- 3.4.8. Telenet kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor diensten, noch voor hun facturering, wanneer

deze aangeboden worden door derden en toegankelijk zijn via het Telenet-netwerk, zelfs niet wanneer Telenet hiervoor op de ene of andere manier een vergoeding zou ontvangen en ook niet wanneer Telenet de facturering voor deze diensten zou verzorgen voor rekening van derden.

3.4.9. In alle gevallen van aansprakelijkheid is onze aansprakelijkheid beperkt tot het equivalent van 3 maanden abonnementskosten per schadegeval of een maximum bedrag van 100 euro per schadegeval.

4. Verplichtingen van de Klant

4.1. Normaal gebruik

4.1.1. De Klant verbindt zich ertoe de Dienst en extra diensten die hem worden geleverd door Telenet te gebruiken als een goede huisvader en uitsluitend voor zijn eigen gebruik, conform de bepalingen van de Overeenkomst en de heersende wetten en reglementen. Het is verboden de Dienst en extra diensten te gebruiken in strijd met de openbare orde of de goede zeden.

4.1.2. De Klant verbindt zich eveneens tot een normaal gebruik van de Telenet-dienst en/of extra-diensten. Worden niet als een normaal gebruik beschouwd (niet-exhaustieve lijst):

- een gebruik met de bedoeling communicaties om te leiden, rechtstreeks of onrechtstreeks, of met het oog op de doorverkoop op welke wijze ook van de Dienst en/of extra-diensten aan derden en zonder dat Telenet hiervoor voorafgaand zijn schriftelijk akkoord heeft gegeven;
- een gebruik op een wijze waardoor bepaalde functies van het Telenet-netwerk of van een door het Telenet-netwerk normaal overgenomen netwerk, niet meer op betrouwbare en correcte wijze kunnen uitgevoerd worden. Voorbeelden van betrouwbare en correcte uitvoering zijn het doorgeven van het identificatienummer van de oproeper (behoudens tegenovergestelde instructie), het doorgeven van het IMEI-nummer van het toestel voor mobiele telefonie waarvan de oproep uitgaat, het onderschepen en het opnemen van communicaties krachtens een bevel van een bevoegde gerechtelijke of administratieve overheid, of het opnemen en het bewaren van de oproep- en identificatiegegevens;
- een gebruik op een zodanige wijze dat de identificatie of de lokalisatie van de oproeper naar aanleiding van een noodoproep niet meer mogelijk is, of zodat het Telenet-netwerk overbelast wordt of de goede werking van het Telenet-netwerk verstoord wordt;
- ieder gebruik op een andere wijze dan door de Klant bij het afsluiten van de Overeenkomst aan Telenet is meegedeeld;
- een gebruik op een wijze die qua frequentie, verdeling tussen de verschillende communicatietypes (nl. telefoon, gegevenstransmissie, SMS, MMS, ...) of connectietijd, significant afwijkt van de gemiddelden bij de verschillende Klanten van de Dienst van Telenet;
- een gebruik met een apparaat waarvan de gebruikswijze volgens Telenet valt of viel onder één van de

voorgaande punten.

- ieder ander gebruik dat strijdig is met de toepasselijke bijzondere voorwaarden van de Dienst en/of extra-diensten.

Het bewijs van bovenvermelde verboden gebruikswijzen kan door Telenet geleverd worden met alle middelen, daaronder begrepen gegevens en overzichten afkomstig van zijn eigen systemen of van deze van andere operatoren van telecommunicatienetwerken waarlangs de communicatie is verlopen. De Klant en Telenet beschouwen deze gegevens en overzichten als waarheidsgetrouw tot bewijs van het tegendeel. De simkaarten mogen uitsluitend worden gebruikt in mobiele individuele toestellen (handsets) en mogen in geen geval worden gebruikt in toestellen van het type 'Sim box', 'GSM gateway' of in vergelijkbare toestellen.

De simkaarten zijn uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik en mogen in geen geval worden gebruikt in het kader van de wederverkoop van communicatie, Voice over IP-toepassingen of rerouting. Inbreuken hierop zullen aanleiding geven tot een forfaitaire schadevergoeding van 1.000 euro per inbreuk, onverminderd hetgeen voorzien is in artikel 4.2.

4.1.3. De Klant verbindt zich ertoe de intellectuele en andere rechten van derden te respecteren. Alle kosten die Telenet dient te dragen en alle betalingen gedaan door Telenet (bijvoorbeeld schadevergoedingen aan derden, enz...) als gevolg van een inbreuk door de klant op artikel 4.1.3., zijn ten laste van de Klant, onverminderd alle rechten en vorderingen van Telenet.

4.1.4. Behoudens uitdrukkelijke andersluidend akkoord vanwege Telenet is het de Klant verboden om via het Telenet-netwerk naar derden tekstberichten te versturen die enige commerciële boodschap bevatten of inhouden.

Behoudens uitdrukkelijke, schriftelijke en voorafgaandelijke toestemming van Telenet is het de Klant verboden de Dienst, geheel of gedeeltelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks te commercialiseren. De Dienst kan enkel gebruikt worden voor eigen gebruik.

4.2. Aansprakelijkheid van de Klant

De Klant is als enige aansprakelijk voor het gebruik van de Telenet-dienst en extra diensten. De Klant is als enige aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen, zelfs indien hij verschillende Gebruikers heeft opgegeven. Telenet dient onder geen beding rekening te houden met enige overdracht aan een derde in overtreding van artikel 6 van onderhavige Algemene Voorwaarden.

De Klant alleen is aansprakelijk voor alle schade als gevolg van het niet nakomen van een van de verplichtingen in het kader van de Overeenkomst.

4.3. De Mobiele Dienst

4.3.1. De simkaart

Telenet blijft eigenaar van de simkaart die het aan de Klant bezorgt. De Klant verbindt zich ertoe deze niet over te dragen, niet af te staan, niet te verhuren, niet te vernietigen, op geen enkele wijze door derden te laten gebruiken en op geen enkele manier te beschadigen.

Hij verbindt zich ertoe de simkaart op het eerste verzoek van Telenet onmiddellijk terug te bezorgen. De Klant neemt alle nodige voorzorgen om te vermijden dat zijn simkaart verkeerd of onrechtmatig gebruikt wordt.

Elke poging tot kopiëren van de technische identificatie-gegevens van de simkaart en elk frauduleus of onrechtmatig gebruik van de simkaart zijn verboden. De Klant verbindt zich ertoe de simkaart niet te onderwerpen aan enige decompilering, analyse of retrotechniek, geen afgeleide software te creëren en de simkaart niet te gebruiken op enige andere wijze dan die voorzien in de Overeenkomst.

De Klant is aansprakelijk voor alle schade berokkend aan Telenet of aan derden ten gevolge van het gebruik, ongeacht door wie en ongeacht in welk toestel voor mobiele telefonie, van de simkaart, zelfs in geval van diefstal of verlies.

In geval van verlies of diefstal van de simkaart blijft de Klant aansprakelijk voor het gebruik en de betaling tot op het moment waarop de Klant Telenet waarschuwt en vraagt om de simkaart tijdelijk te schorsen. De Klant krijgt vervolgens een nieuwe simkaart en de Dienst wordt opnieuw geactiveerd. Het verlies of de diefstal van een simkaart betekent niet de beëindiging van de Overeenkomst.

De schorsings- en reactiveringskosten kunnen de Klant worden aangerekend.

De Klant is als enige aansprakelijk voor het correct inbrengen van de simkaart in zijn toestel voor mobiele telefonie. Indien de simkaart blokkeert of beschadigd raakt ten gevolge van een verkeerde handeling door de Klant wordt na aanvraag van die Klant een nieuwe simkaart bezorgd.

Indien de simkaart defect is ten gevolge van een productiefout of een slechte configuratie van de simkaart, wordt aan de Klant gratis een nieuwe simkaart bezorgd.

De eerste simkaart die wordt vervangen is gratis. Vanaf de tweede simkaart die dient te worden vervangen, kunnen er kosten worden aangerekend.

4.3.2. Toestellen voor mobiele telefonie

De Klant verbindt zich ertoe enkel (een) toestel(len) voor mobiele telefonie te gebruiken die in perfecte staat van werking verkeren en die erkend zijn volgens de Belgische reglementering. Het is verboden toestellen voor mobiele telefonie en accessoires aan te sluiten die storingen kunnen veroorzaken binnen het Telenet-netwerk of binnen de Dienst.

Het is ook verboden op toestellen voor mobiele telefonie en accessoires apparatuur aan te sluiten die

storingen kunnen veroorzaken binnen het Telenet-netwerk of binnen de Dienst.

Zowel voor als na de activering van de Dienst kan Telenet van de Klant eisen dat hij zijn toestel voor mobiele telefonie aanbiedt voor controle.

Telenet heeft het recht om alle nodige maatregelen te nemen ter beveiliging van het Telenet-netwerk indien vastgesteld wordt dat een toestel voor mobiele telefonie storingen veroorzaakt of kan veroorzaken, of dat een toestel voor mobiele telefonie van twijfelachtige oorsprong is.

De Klant is ingelicht dat er voor sommige GPRS-diensten een specifiek toestel en/of specifieke apparatuur en/of programmatuur nodig is. Enkel de Klant is verantwoordelijk voor de conformiteit van zijn apparatuur en programmatuur met de Dienst en extra diensten die hij wil gebruiken.

4.3.3. Gegevensoverdracht

- Via de Mobiele Dienst kan de Klant, onder bepaalde voorwaarden, gegevens overdragen (SMS, WAP, GPRS, ...). Dit kan op verschillende manieren. Sommige van die manieren worden automatisch ter beschikking gesteld van de Klant, andere zijn afhankelijk van een ad-hoc-optie van de Klant; in dat laatste geval kan de activeringsdatum van de extra dienst verschillend zijn van de activeringsdatum van de Dienst.
- Telenet kan in geen geval verantwoordelijk gesteld worden voor de gegevensoverdrachtdiensten geleverd door derden, noch voor de inhoud of de wettelijkheid van deze diensten. Telenet is evenmin verantwoordelijk voor het gebruik van deze diensten door de Klant.
- Telenet kan niet verantwoordelijk gesteld worden indien externe, niet aan haar toerekenbare oorzaken de toegankelijkheid van de gegevensoverdrachtdiensten bemoeilijken of onmogelijk maken of de tijd of de hoeveelheid gegevens beïnvloeden die nodig zijn om de gewenste informatie te verkrijgen.
- de Klant is ervan op de hoogte dat er voor sommige gegevensoverdrachtdiensten specifieke apparatuur en/of programmatuur nodig is. Zo kan Telenet dergelijke diensten aanbieden die toegang tot de Dienst verlenen zonder dat de Klant hiertoe gebruik dient te maken van zijn toestel voor mobiele telefonie. Enkel de Klant is verantwoordelijk voor de conformiteit van zijn apparatuur en/of programmatuur met de diensten die hij wil gebruiken.
- de facturering van bepaalde gegevensoverdrachtdiensten gebeurt niet aan de hand van de communicatietijd maar aan de hand van de hoeveelheid verstuurd informatie. Telenet kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor factureringsgegevens die door derden worden doorgegeven voor diensten die zij geleverd hebben.
- Telenet kan op elk ogenblik wijzigingen aanbrengen in het aantal en de aard van de beschikbare gegevensoverdracht-diensten, zonder echter de mogelijkheid om deze diensten te benutten uit te sluiten.
- De Klant mag de gegevensoverdrachtdiensten enkel gebruiken voor privé-doeleinden, conform de

bepalingen van de Overeenkomst en conform de toepasselijke wetgeving.

- 4.3.4. Telenet behoudt zich het recht voor om zonder voorafgaande verwittiging de toegang tot bepaalde diensten of informatie geheel of gedeeltelijk af te sluiten of te beperken, dan wel de inhoud of de informatie te wijzigen indien het risico bestaat dat de inhoud van deze diensten of informatie strijdig is met de heersende wetten, reglementen, de openbare orde of de goede zeden, zoals deze gelden in België of enig ander rechtsgebied van waaruit de Dienst toegankelijk is. Telenet behoudt zich eveneens het recht voor de toegang tot bepaalde diensten of informatie afhankelijk te stellen van o.a. meerdere voorwaarden die kunnen evolueren.

5. Facturering en betalingsvoorwaarden

5.1. Abonnementkosten:

In het geval de Klant een abonnement heeft, zijn de abonnementskosten verschuldigd vanaf activatie van de Simkaart tot de laatste dag van de aansluiting op het Telenet netwerk. De abonnementskosten omvatten uw abonnement op de Dienst en het gebruik van het Telenet netwerk. Zo omvatten de abonnementskosten onder andere regelmatig onderhoud, normale herstellingen en het verhelpen van storingen aan het Telenet Netwerk. De abonnementskosten betaalt u voorafgaandelijk voor een periode van één maand tenzij er schriftelijk een andere regeling wordt uitgewerkt. Het bedrag van de abonnementskosten vindt u op www.telenet.be/mobile. De abonnementskosten blijven verschuldigd ongeacht het feit of u de Dienst, om welke reden ook, al dan niet gebruikt, inbegrepen defecten of problemen met uw Eindapparatuur.

5.2. Gesprekskosten

Nationale en automatische internationale gesprekken worden gemeten in seconden, waarbij rekening gehouden wordt met een connectiekost. Bij roaming wordt de eerste minuut volledig aangerekend, nadien wordt er gemeten per 15 seconden. Voor specifieke gevallen verwijzen we naar de tarieven op www.telenet.be/mobile. De duur van een verbinding is de tijd begrepen tussen het ogenblik waarop de oproepene opneemt en het ogenblik waarop de oproeper de verbinding verbreekt.

5.3. Bijkomende vergoedingen en kosten

De abonnementskosten omvatten niet de vergoedingen die aangerekend kunnen worden voor specifieke diensten die u gebruikt en die ofwel door ons verstrekt worden (en voorzien zijn op www.telenet.be/mobile) ofwel door derden verstrekt worden via het Telenet netwerk. Wat betreft de door derden verstrekte diensten, handelt Telenet enkel als agent voor facturatie en inning. Telenet kan niet worden beschouwd deze

Telefoondiensten zelf, in eigen naam of voor eigen rekening te verstrekken.

5.4. Roaming:

Telenet heeft het recht roaming later dan voorzien te factureren indien er zich buiten de wil van Telenet omstandigheden voordoen die een late facturering rechtvaardigen. De Klant kan om deze reden geen schadevergoeding vorderen

5.5. Betalingsmodaliteiten

- 5.5.1. Voor de uit hoofde van deze Overeenkomst verschuldigde sommen wordt een Factuur opgemaakt, die aan u is gericht of aan een door u aangeduide betalende derde. Indien deze betalende derde in gebreke blijft, ontslaat dit u niet van uw betalingsverplichting. De betalende derde verwerft geen enkel recht op de aansluiting.
- 5.5.2. De bedragen die u verschuldigd bent onder deze Overeenkomst zullen maandelijks worden aangerekend en toegezonden op het door u opgegeven e-mail of facturatieadres. De Factuur is betaalbaar uiterlijk op de vervaldatum zoals vermeld op de Factuur of bij het ontbreken van een vervaldatum betaalbaar na ontvangst van de Factuur.
- 5.5.3. Op verzoek en tegen betaling zal de Factuur andere vergoedingen specificeren dan de wettelijke vereisten, met aanduiding van de verstrekte dienst en de dag waarop deze dienst werd gebruikt.
- 5.5.4. Betaling dient te gebeuren op het door ons opgegeven rekeningnummer met vermelding van de kenmerken van de Factuur, tenzij anders met u overeengekomen.
- 5.5.6. Indien u uw Factuur niet heeft ontvangen, dient u het daarna door ons meegedeelde Factuurbedrag te betalen. Op uw verzoek wordt een duplicaat verstrekt. Vanaf het overmaken van een tweede duplicaat worden hiervoor kosten aangerekend.
- 5.5.7. Telenet behoudt zich het recht voor een vroegere betalingsdatum te bepalen of facturen met een andere regelmaat te sturen onder andere in geval van buitengewone volumes of omwille van redenen van kredietwaardigheid. Tevens kunnen wij u vragen een voorschot op de maandelijkse Factuur te betalen indien de belangrijkheid van het te factureren bedrag dit rechtvaardigt of bij veronderstelde fraude of van ernstige twijfel qua solvabiliteit. Voorafgaandelijk hieraan zullen we u met alle redelijke middelen contacteren.

5.6. Laattijdige betaling

- 5.6.1. Alle bedragen die binnen de gestelde vervalttermijnen niet zijn betaald, worden automatisch, van rechtswege en zonder aanmaning verhoogd met verwijlrentesten berekend aan 12% per jaar, alsook met een schadebeding ten belope van 15 % met een minimum van 40 euro.

5.6.2. Bij niet-betaling bij het verstrijken van de betalingstermijn, sturen we u of de door u aangeduide betalende derde een herinnering. In dat geval kunnen nalatigheidskosten worden aangerekend. In het geval Telenet in gebreke blijft de desgevallend aan u verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen betalingstermijn terugstort, hebt u het recht op gelijkaardige nalatigheidskosten. Tevens kan Telenet op dat moment beslissen, een herstelling of reactivatie te weigeren, uw overeenkomst te schorsen of te beëindigen, zonder opzegging of vergoeding, zonder afbreuk te doen aan het recht van Telenet om volledige betaling te eisen van alle uitstaande bedragen.

5.7. Minimumdienst

5.7.1. Indien u de verplichtingen die voortvloeien uit deze Overeenkomst of een andere overeenkomst betreffende de Telefoon dienst niet nakomt, kan Telenet de Dienst beperken tot een minimumdienst. U wordt hiervan met alle redelijke middelen op de hoogte gebracht. Het is dan mogelijk nationale oproepen te ontvangen, met uitzondering van oproepen betaald door de bestemming, maar onmogelijk er te versturen, behalve de oproepen naar gratis nummers en nooddiensten. De minimumdienst belet het versturen van elke andere oproep.

5.7.2. De minimumdienst eindigt wanneer u al uw verplichtingen nakomt. De door u veroorzaakte kosten ter instelling/opheffing van de minimumdienst vallen te uwen laste. Gedurende de volledige duur van de minimumdienst blijft de betaling van de abonnementskosten en eventuele bijkomende vergoedingen, zoals nalatigheidskosten, verschuldigd.

5.8. Wanprestatie, schorsing en beëindiging

5.8.1. Telenet kan beslissen de Overeenkomst volledig te schorsen en/of te beëindigen zonder opzegging of vergoeding, een heractivatie of herstelling te weigeren, na u hieromtrent voorafgaandelijk met alle redelijke middelen te hebben gecontacteerd of u anderszins zo snel mogelijk de reden hiervoor schriftelijk mede te delen indien u een zware en/of herhaalde inbreuk maakt op uw verplichtingen onder deze Overeenkomst of indien u zich in staat van faillissement of staking van betaling bevindt of een schikking treft met uw schuldeisers of indien u opgenomen bent in de Preventiedatabank of indien u uw verplichtingen niet nakomt die u worden opgelegd krachtens een andere overeenkomst met betrekking tot de dienstverlening van Telenet en een onderneming die tot haar groepsstructuur behoort of ingeval van hoogerdringende of ingeval van een bevel en/of beslissing van de overheid of van het gerecht of ingeval de klant gedurende 3 maanden niet actief gebruik maakt van de Dienst.

5.8.2. De volledige schorsing maakt het onmogelijk inkomende of uitgaande gesprekken te voeren. Zij eindigt wanneer u al uw verplichtingen nakomt. De door u veroorzaakte kosten ter instelling/opheffing van de

volledige schorsing vallen te uwen laste. Gedurende de volledige duur van de volledige schorsing blijft de betaling van de abonnementskosten en eventuele bijkomende vergoedingen verschuldigd.

- 5.8.3. Indien u zich binnen 15 kalenderdagen na de beperking tot de minimumdienst niet in regel heeft gesteld, maakt Telenet uw gegevens, na schriftelijke kennisgeving, over aan VZW Preventel, teneinde opgenomen te worden in het gegevensbestand en kan Telenet beslissen om de Overeenkomst te schorsen en/of te beëindigen.
- 5.8.4. In alle gevallen van beëindiging/schorsing, door u of door ons, blijven de abonnementskosten en andere vergoedingen voor specifieke diensten die u gebruikt, verschuldigd tot de effectieve dag van de beëindiging van de Overeenkomst, inclusief de reeds betaalde en gefactureerde abonnementskosten en andere vergoedingen voor specifieke diensten tot de effectieve dag van de beëindiging van de Overeenkomst. Bij beëindiging behoudt Telenet het recht om de volledige betaling van alle uitstaande bedragen, vermeerderd met verwijlinteressen aan 12 % per jaar en een schadebeding van 15 %, met een minimum van 40 euro te vorderen en een schadevergoeding te eisen voor schade die wij geleden hebben ten gevolge van uw daden of nalatigheid.
- 5.8.5. In geval van heraansluiting na beëindiging van de Overeenkomst behoudt Telenet zich het recht voor een (bank)waarborg en/of heraansluitingskost te eisen.

6. Overdracht van de Overeenkomst

6.1. Door Telenet

Telenet heeft het recht alle of een deel van zijn contractuele rechten en plichten aan een derde over te dragen, zonder dat de Klant hiervoor toestemming moet geven en zonder dat deze enige schadevergoeding kan eisen in verband met deze overdracht.

6.2. Door de Klant

De Klant kan zijn contractuele rechten en plichten slechts - geheel of gedeeltelijk - overdragen aan een derde mits toestemming van Telenet en nadat de Klant én de overnemer het door Telenet opgestelde overdrachtformulier en nieuw contract hebben ondertekend. De overnemer moet ook de Algemene Voorwaarden aanvaarden.

6.3. Overeengekomen gebruik

De Telefoon dienst en Telenet Apparatuur worden enkel verstrekt voor het overeengekomen gebruik. U mag deze niet, noch geheel noch gedeeltelijk, ter beschikking stellen, doorverkopen, verhuren of proberen te herverkopen of verhuren, aan eender welke derde partij, tegen eender welke vergoeding.

7. Beëindiging door de Klant

De Klant kan op gelijk welk ogenblik de Overeenkomst beëindigen per aangetekend schrijven. De overeenkomst is beëindigd op het moment van ontvangst van de opzeggingsbrief van de Klant door Telenet.

8. Afstand

Het feit dat een van de partijen op een bepaald moment de strikte toepassing van een van de bepalingen van onderhavige Algemene Voorwaarden niet eist, kan niet beschouwd worden als een afstand van de rechten waarover die partij volgens deze Algemene Voorwaarden beschikt. Deze partij kan ook later steeds de strikte naleving van deze bepaling of van de andere bepalingen van onderhavige Algemene Voorwaarden eisen, behoudens andersluidende uitdrukkelijke overeenkomst tussen de partijen.

9. Informatie aan de Klant

Telenet wijst de Klant op mogelijk gevaar bij het gebruik van zijn toestel voor mobiele telefonie tijdens het besturen van een voertuig en op de storingen die zijn toestel voor mobiele telefonie kan veroorzaken in de buurt van brandstoffen en explosieven en in medische apparatuur of navigatiesystemen. Telenet kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade die ten gevolge van de hierboven vermelde factoren optreedt, hetzij bij de Klant, hetzij bij derden.

10. Nietigheid

De nietigheid, de onuitvoerbaarheid of de onafwendbaarheid van één clause van onderhavige Algemene Voorwaarden laat de geldigheid, de uitvoerbaarheid of de afdwingbaarheid van de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden onverlet, behalve indien de Overeenkomst zonder het onrechtmatige beding niet kan voortbestaan.

11. Klachten en bemiddeling van de ombudsdienst

Klacht ingediend bij Telenet

- 11.1.** Klachten in verband met de uitvoering van de Overeenkomst dient u te richten tot de Telenet Klantendienst.
- 11.2.** Om ontvankelijk te zijn, dienen klachten over facturen, binnen twee maanden na de Factuurdatum ingediend te worden.
- 11.3.** Bij dergelijke klachten, dient u de rubriek en het betwiste bedrag te vermelden. Deze mogelijkheid doet

geen afbreuk aan de verplichting van de Klant om de Factuur binnen de normale termijn te betalen, behalve bij een gegronde betwisting door de Klant van het gefactureerde bedrag.

- 11.4.** Klachten in verband met een gehele of gedeeltelijke schorsing van de aansluiting, moeten ingediend worden binnen vijf kalenderdagen na de aanvang van de schorsing. 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 klacht werd ingediend.

Kwaadwillige en hinderende oproepen

- 11.5.** In het geval u kwaadwillige of hinderende oproepen krijgt, kan u ons hiervan steeds op de hoogte brengen zodat wij een gepaste actie kunnen ondernemen. Bij aanhoudende kwaadwillige of hinderende oproepen kan u zich richten tot de Ombudsdienst in overeenstemming met de volgende bepalingen.

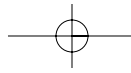
Klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

- 11.6.** Wanneer Telenet geen beslissing neemt binnen een redelijke termijn of wanneer u niet akkoord gaat met onze beslissing kan u zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, bij wet opgericht bij het B.I.P.T. Vanaf kennisname van uw klacht bij de Ombudsdienst worden de verplichting tot betalen van de betwiste som en desgevallend de hiermee verbonden maatregelen geschorst tot afhandeling van de klacht door de Ombudsdienst.

- 11.7.** Adres ombudsdienst: Ombudsdienst voor Telecommunicatie, Barricadenplein 1, 1000 Brussel.

12. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

Deze overeenkomst wordt beheerst door Belgisch materieel recht. Elk geschil omtrent de totstandkoming, interpretatie of uitvoering van de overeenkomst behoort tot de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken te Mechelen.



Telenet Mobile

Contractaanvraag Telenet Mobile		Klantnummer:	
<p>Gelieve alle gegevens in drukletters aan te vullen, het contract te ondertekenen en terug te sturen in de bijgevoegde envelop. Telenet kan niet overgaan tot activatie van de dienst zolang we niet in het bezit zijn van een volledig ingevuld en ondertekend exemplaar van het contract.</p>			
Abonnementskeuze			
abonnementsformule	<input type="text"/>	opname in telefoongids en inlichtingendienst	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
abonnementsbijdrage	<input type="text"/>	detail factuur	<input type="checkbox"/> ja, per post <input type="checkbox"/> ja, per e-mail <input type="checkbox"/> nee
eenmalige activatiekost	<input type="text"/>		
Algemene klantgegevens			
firmanaam	<input type="text"/>		
contactpersoon	<input type="checkbox"/> mevr. <input type="checkbox"/> dhr.	voornaam	<input type="text"/>
		naam	<input type="text"/>
nummer identiteitskaart	<input type="text"/>	e-mail	<input type="text"/>
straat + nummer	<input type="text"/>		
postnummer	<input type="text"/>	gemeente	<input type="text"/>
telefoonnummer	<input type="text"/>	gsm-nummer	<input type="text"/>
BTW-nummer	<input type="text"/>	vennootschapsvorm	<input type="text"/>
<p>Hierbij verklaart de klant vóór de ondertekening van deze contractaanvraag, kennis te hebben genomen van de algemene voorwaarden van Telenet Mobile en de tarieven van Telenet Mobile en deze te hebben aanvaard. Hij verklaart akkoord te gaan met de vermeldingen op deze contractaanvraag. Hierbij verklaart de klant dat de installatie/activatie en levering van de dienst en producten is gebeurd op zijn voorafgaandelijk verzoek. De klant aanvaardt dat de Dienst Telenet Mobile voorbehouden is aan bestaande Telenet internet/en of telefonieklanten. Indien tijdens de overeenkomst blijkt dat de klant tot geen enkele andere Telenet-dienst (internet of telefonie) contractueel verbonden is, dan behoudt Telenet zich het recht voor om de Dienst na kennisgeving op te zeggen. De klant is op de hoogte van het privacybeleid zoals vermeld in de algemene voorwaarden.</p>			
<p>Promoties: De klant heeft recht op de promoties van Telenet die van toepassing zijn op de door de klant aangekochte dienst(en) van Telenet die gelden op het moment van contractafsluiting.</p> <p>Indien U consument bent en U het contract buiten de onderneming van de verkoper heeft afgesloten geldt het volgende: Binnen zeven werkdagen, te rekenen van de dag die volgt op die van de ondertekening van dit contract, heeft de consument het recht om zonder kosten van zijn aankoop af te zien, op voorwaarde dat hij de verkoper hiervan bij een ter post aangetekende brief op de hoogte brengt. Elk beding waarbij de consument aan dit recht zou verzaken, is nietig. Wat betreft het in acht nemen van de termijn is het voldoende dat de kennisgeving verstuurd wordt vóór het verstrijken van deze termijn.</p> <p>Indien U consument bent en U de verkoop op afstand heeft afgesloten geldt het volgende: De consument heeft het recht aan de verkoper mee te delen dat hij afziet van de aankoop, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief binnen 7 werkdagen vanaf de dag die volgt op de levering van het product of op het sluiten van de dienstenovereenkomst.</p>			
Aanvraag tot nummeroverdracht			
<p>Gelieve alle gegevens in drukletters aan te vullen, de aanvraag te ondertekenen en er een kopie van de voor- en achterkant van uw identiteitskaart bij te voegen. De onderstaande gegevens moeten identiek zijn aan de gegevens op het contract met uw huidige operator om de overdracht goed te laten verlopen.</p>			
Algemene klantgegevens			
firmanaam	<input type="text"/>		
gevolmachtigde	<input type="checkbox"/> mevr. <input type="checkbox"/> dhr.	<input type="text"/>	
straat + nummer	<input type="text"/>		
postnummer	<input type="text"/>	gemeente	<input type="text"/>
telefoonnummer	<input type="text"/>	BTW-nummer	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Voorafbetaalde kaart	<input type="checkbox"/> Abonnement	gsm-nummer	<input type="text"/>
huidige operator	<input type="text"/>		
klantnummer huidige operator	<input type="text"/>		
<p>De klant vraagt aan Telenet in zijn naam het hierboven vernoemde contract met de bestaande operator te beëindigen en het eraan gerelateerde gsm-nummer over te dragen. De klant is ingelicht dat de overdracht van zijn nummer naar Telenet hem niet ontslaat van zijn verplichting om zijn overeenkomst met de vorige operator te respecteren tot aan de vervaldatum.</p> <p>Telenet zal de wettelijke bepalingen betreffende de nummeroverdracht naleven. Telenet zal de noodzakelijke middelen in werking stellen teneinde de door de klant gevraagde overdracht tot stand te brengen. Telenet kan echter niet verantwoordelijk gesteld worden indien de overdracht niet uitgevoerd is voor redenen afhankelijk van de vorige operator of van de klant. In het bijzonder, is Telenet niet verantwoordelijk ingeval van valse, onvolledige, onjuiste of onleesbare overdrachtsaanvraag.</p>			
opgemaakt in 2 exemplaren te	<input type="text"/>	handtekening klant	<input type="text"/>
op datum van	<input type="text"/>		<input type="text"/>

