

Advies over de wijziging van de algemene voorwaarden Belgacom Telefoondienst

Brussel, 19 december 2007.

Voorafgaande opmerking m.b.t. de termijn die verlopen is tussen de plenaire vergadering van 19 december 2007 en de publicatie van dit advies: door bijkomende informatie-uitwisseling op de plenaire vergadering was achteraf bijkomende tijd nodig om het advies te kunnen finaliseren.

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 19 december 2007 van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie formuleert het Comité de onderstaande opmerkingen betreffende de wijziging van de algemene voorwaarden Belgacom Telefoondienst. Daarnaast wijst het Comité op het advies van de Commissie voor Onrechtmatige bedingen van 29 maart 2006 over de algemene voorwaarden van de exploitanten van vaste telefoondiensten. Dit advies is te vinden op de website van de FOD Economie, onder “Bescherming consument”, “Inhoud”, “Raad voor het Verbruik en Commissies”, “Andere adviesorganen”, “Commissie voor Onrechtmatige Bedingen”, “Uitgebrachte adviezen”.

- voorafgaand onderdeel “Algemeen”

Wat dit gedeelte betreft wenst het Comité zijn opmerking te herhalen gemaakt in het advies van 29 maart 2006 over de wijziging van de algemene voorwaarden van de Belgacom Telefoondienst: “Dit onderdeel vermeldt in de vierde alinea dat een aantal documenten die het contract vormen, kunnen worden verkregen in alle diensten van Belgacom toegankelijk voor het publiek of door te bellen naar de klantendienst. Dit is in strijd met art. 30 van de Handelspraktijkenwet dat bepaalt dat de kenmerken van de dienst en de verkoopsvoorwaarden de consument ten laatste op het ogenblik van de verkoop moeten worden meegedeeld.”

- art. 5

Dit artikel handelt over de mogelijkheid tot kosteloze opzegging door de klant bij wijziging van de algemene voorwaarden. Er wordt bepaald dat de opzegging dient te gebeuren met een aangetekende brief of door een persoonlijke melding in een Belgacom verkooppunt. Deze regeling is gebaseerd op artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. In de wet wordt echter geen vormvereiste aan de opzeg verbonden. In principe dient men dus vrij de vorm te kunnen kiezen waarin de opzeg gebeurt. Het is natuurlijk op het vlak van bewijs aangewezen dat men enig spoor van de opzeg heeft, maar dit kan ook met een gewone brief of e-mail. Het is niet in overeenstemming met het belang van de klant dat door de betrokken wetsbepaling nagestreefd wordt, om vormvereisten op te leggen. Deze zouden dus geschrapt moeten worden.

- art. 25

Dit artikel handelt over registratie van gegevens met betrekking tot klanten. Er worden een aantal doeleinden opgesomd waarvoor deze gegevens kunnen verwerkt worden. Hieraan worden marketingdoeleinden toegevoegd. Dit is in strijd met artikel 122, §3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie aangezien in dat geval voorafgaand aan de verwerking van de gegevens toestemming van de klant vereist is (2°).

- art. 60, 3^{de} alinea

Hierin wordt voor bepaalde facturen een betalingstermijn van drie werkdagen vanaf de verzending ervan opgelegd. Het gaat om tussentijdse facturen die niet door de klant werden gevraagd of verzoeken tot betaling van een voorschot op een factuur (zie art. 55). Bij niet-betaling binnen deze drie werkdagen wordt de telefoondienst beperkt tot een minimumdienst (art. 68, §1, 4^{de} alinea). Zelfs onder de bijzondere omstandigheden van art. 55 is drie werkdagen vanaf de verzending een onredelijk korte betalingstermijn voor de klant.

- art. 62, 3^{de} alinea

In deze bepaling wordt aangegeven wanneer verwijlintersten verschuldigd zijn door de klant in geval van laattijdige betaling. Hiertegenover staat geen beding dat voorziet in een vergoeding voor de klant wanneer Belgacom niet voldoet aan haar verbintenis. Deze bepaling is in strijd met art. 32.15 van de Handelspraktijkenwet van 14 juli 1991 dat bepaalt dat onrechtmatig is het beding dat ertoe strekt het bedrag vast te leggen van de vergoeding verschuldigd door de consument die zijn verplichtingen niet nakomt, zonder in een gelijkwaardige vergoeding te voorzien ten laste van de verkoper die in gebreke blijft.

- art. 73 §1

Hierin wordt bepaald dat bij beëindiging van het contract door de klant voor het verstrijken van het eerste jaar een opzegvergoeding dient betaald te worden gelijk aan de abonnementsgelden verschuldigd tot aan de vervalddag van het contract. Deze bepaling vormt een onrechtmatig beding in de zin van art. 31.1 van de Handelspraktijkenwet aangezien ze een kennelijk onevenwicht schept tussen de rechten en de plichten van de partijen. Het voordeel dat Belgacom bekomt ten gevolge van de vroegtijdige opzeg van de klant, staat immers kennelijk niet in verhouding tot de schade die Belgacom kan lijden door de vroegtijdige opzeg.

3. Toelichting door Belgacom

Samen met de adviesaanvraag werd door Belgacom een algemene toelichting verstrekt bij de wijzigingen van de algemene voorwaarden. Deze toelichting vormt de bijlage van het huidige advies. De reactie van Belgacom specifiek voor wat betreft de opmerkingen van het Comité wordt hieronder weergegeven.

- voorafgaand onderdeel “Algemeen”

Het Comité herhaalt hierbij zijn opmerking gemaakt in zijn advies van 29 maart 2006. Hierbij refereert Belgacom dan ook aan de reactie die zij toen meedeelde hieromtrent. Belgacom wenst nog te preciseren dat sindsdien de samenvatting van de algemene voorwaarden Telefoondienst ook nog systematisch verschijnt op de “welkom” brief die systematisch gestuurd wordt naar de klant.

- art. 5

Belgacom is een andere mening toegedaan dan het Comité : de wet bepaalt inderdaad geen vormvereiste voor deze kosteloze opzegging door de klant bij wijziging van de algemene voorwaarden maar verbiedt er ook geen zodat Belgacom van mening is dat deze bepaling conform is met artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005.

- art.25

Het Comité is van oordeel dat dit artikel strijdig is met artikel 122,§3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (WEC) aangezien in dat geval voorafgaand aan de verwerking van de gegevens voor marketing doeleinden, toestemming van de klant vereist is. Belgacom is een andere mening toegedaan.

De WEC bepaalt dat de klant zijn toestemming moet geven voor de verwerking van zijn verkeersgegevens voor marketingdoeleinden. De WEC geeft een definitie van het begrip "toestemming" in artikel 122 §3, 2°, tweede lid : "Onder toestemming voor de verwerking in de zin van dit artikel wordt verstaan de vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene of zijn wettelijke vertegenwoordiger aanvaardt dat verkeersgegevens die op hem betrekking hebben worden verwerkt."

Deze definitie vereist geenszins een expliciete opt-in toestemming. De klant die geïnformeerd is over het gebruik van zijn gegevens voor direct marketing en over de mogelijkheid om zich hiertegen te verzetten (opt-out recht) en die geen gebruik gemaakt heeft van zijn opt-out recht, heeft zijn impliciete toestemming gegeven. Deze toestemming is een vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting. Een wilsuiting kan volgens de rechtsleer immers ook blijken uit een niet-handelen. Belgacom heeft dus wel degelijk de toestemming van haar klanten om hun gegevens te gebruiken voor direct marketing. De gegevens van klanten die hun toestemming niet hebben gegeven, d.w.z. de klanten die een opt-out gedaan hebben en op de anti-marketing lijst ingeschreven zijn, worden door Belgacom niet gebruikt voor direct marketing.

- art. 60, 3de alinea

Wat betreft deze opmerking van het Comité over de betalingstermijn voor de klant licht Belgacom het volgende toe. Facturen met een dergelijke korte betalingstermijn worden in de praktijk slechts in uitzonderlijke gevallen verstuurd. Deze tussentijdse facturen worden inderdaad enkel verstuurd in het specifieke geval van een sterk stijgend verbruik en voor zover Belgacom de klant niet telefonisch voorafgaandelijk heeft kunnen bereiken (er wordt inderdaad telkens eerst geprobeerd om de klant telefonisch te bereiken). Er wordt in dit geval een tussentijdse factuur opgestuurd samen met een begeleidende brief. In geval van niet betaling wordt de lijn in minimumdienst geplaatst. Dit is echter ook en vooral in het voordeel van de klant die misschien niet altijd op de hoogte is van bepaald verkeer dat wordt gedaan vanuit zijn aansluiting. Belgacom is dan ook niet bereid om deze uitzonderlijke procedure te wijzigen.

- art.62, 3de alinea

Het Comité is van mening dat deze bepaling in strijd is met art. 32.15 van de Handelspraktijkenwet van 14 juli 1991 dat bepaalt dat onrechtmatig is het beding dat ertoe strekt het bedrag vast te leggen van de vergoeding verschuldigd door de consument die zijn verplichtingen niet nakomt, zonder een gelijkwaardige vergoeding te voorzien ten laste van de verkoper die in gebreke blijft. Welnu, de verplichting van de klant bestaat uit de betaling van zijn factuur, waarbij er, conform de wet van 20 december 2002, bepaald wordt welke vergoeding betaald dient te worden indien de klant zijn factuur niet tijdig betaalt. Het Comité zal ook gemerkt hebben dat de bepaling geldt voor het niet betwiste bedrag van de factuur.

Voor de verplichtingen van Belgacom zoals de aansluiting van de klant en de opheffing van de storing bepalen de algemene voorwaarden een vergoeding ten laste van Belgacom in geval van niet nakoming, zodat er geen sprake kan zijn van een onrechtmatig beding.

- art. 73 §1

Het Comité is van mening dat deze clausule die bepaalt dat bij beëindiging van het contract door de klant vóór het verstrijken van het eerste jaar een opzegvergoeding dient betaald te worden gelijk aan de abonnementsgelden verschuldigd tot aan de vervaldag van het contract, een onrechtmatig beding uitmaakt. Wij merken op dat deze clausule reeds toegepast wordt sinds de versie van de Algemene voorwaarden van 30/09/2006 en dat Belgacom reeds deze stelling van het Comité betwistte (zie advies van het Comité van 27 september 2006 over de wijziging van de algemene voorwaarden "Telefoondienst" van Belgacom).

Bijlage : Algemene toelichting door Belgacom

Bijlage bij het advies over de wijziging van de algemene voorwaarden Belgacom Telefoondienst

Toelichting door Belgacom bij de wijziging van de algemene voorwaarden Telefoondienst

De voornaamste wijzigingen worden hieronder vermeld:

Art. 3 – Inwerkingtreding en duur van het contract: het contract voor elke nieuwe aansluiting wordt gesloten voor een beginduur van één (1) jaar. Op de vervaldatum wordt het contract stilzwijgend verlengd voor onbepaalde duur. De klant kan dan het contract opzeggen op ieder ogenblik mits een opzegtermijn van 1 maand wordt toegepast volgens de modaliteiten van artikel 73.

In de vorige bepalingen werd slechts een opzegtermijn van minimaal 7 dagen opgelegd.

Art. 73 – Opzegging door de klant: in §1 werd de volgende clausule verwijderd: “De abonnementsgelden voor de facturatie periode die nog niet afgelopen is op het ogenblik dat de opzeggingstermijn afloopt, blijven verschuldigd. In geval deze abonnementsgelden reeds betaald zijn, worden zij niet pro-rata terugbetaald. In geval zij nog niet betaald zijn, moet de klant ze nog voor het geheel betalen.”

In de nieuwe bepalingen staat dus dat de abonnementsgelden slechts verschuldigd zijn tot aan het verstrijken van de opzegtermijn. De abonnementsgelden betaald voor een periode die deze opzegtermijn overschrijdt, zullen dus pro rata worden terugbetaald. Wanneer de opzegtermijn van 1 maand niet wordt nageleefd, zullen de abonnementsgelden verschuldigd blijven pro rata van het aantal dagen dat de opzegtermijn niet werd nageleefd.

Art. 59 – Betwisting van de factuur - Om ontvankelijk te zijn bij Belgacom dienen klachten met betrekking tot de gefactureerde bedragen voortaan binnen de twee maanden na de datum van opstelling van de factuur ingediend te worden, onverminderd de uitoefening van andere mogelijkheden tot beroep. (voordien 3 maanden)

Art. 70, §1 – Schorsing en opzegging door Belgacom: De verplichting van minimumdienst geldt niet in geval het een nieuwe klant betreft die binnen de vastgelegde termijn geen gevolg geeft aan de herinnering van de eerste factuur, of in geval van systematisch te laat betaalde facturen, met name wanneer de klant binnen een periode van 12 maanden reeds het stelsel van minimumdienst heeft genoten.

Het gaat hier over uitsluiting van bepaalde soorten klanten van de minimumdienst, conform de wettelijke bepaling (art. 17 §2 van de bijlage bij de wet van 13/6/2005).

Deze wijzigingen zullen worden aangevuld met enkele verduidelijkingen (onvolledige lijst):

Art. 17 - Wijziging en schorsing van de prestaties: Voor zover de wijziging in het nadeel van de klant is, zal Belgacom zijn cliënteel zo snel mogelijk hiervan informeren met alle aangewezen middelen. Behalve in geval van overmacht, informeert Belgacom zijn cliënteel minstens zes maanden op voorhand over elke verandering die de vervanging of de aanpassing van bepaalde eindapparaten noodzaakt. De klant die deze wijziging niet aanvaardt, kan het contract beëindigen overeenkomstig artikel 5.

Art. 20 en 21.2. De familienaam, de eerste letter van de voornaam, het aansluitingsadres en het telefoonnummer worden gratis vermeld in de Witte Gids en in het bestand van de Inlichtingendienst zoals ze werden meegedeeld door uw telecomoperator.

Art. 62 et 63 - Betalingsmodaliteiten: Het verstrijken van de betalingstermijn vermeld in de herinnering stelt de klant van rechtswege in gebreke. Bij niet-betaling op de vervalddag van de factuur zijn, op het niet-betwiste totaalbedrag van de factuur, verwijlinteressen verschuldigd, berekend voor de consumenten tegen de wettelijke interestvoet vermeerderd met drie procent en voor de niet-consumenten tegen de interestvoet zoals bepaald in de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties.

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

Wanneer Belgacom de invordering van de schulden aan een derde uitbesteedt, zal er aan de klant een bedrag, zoals opgenomen in de prijslijst, aangerekend worden. Op dezelfde manier, als de klant - persoon die zijn aansluiting uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden gebruikt - een schuldvordering heeft ten aanzien van Belgacom, zal hij recht hebben op ditzelfde bedrag in het geval waar Belgacom in gebreke zou blijven de terugbetalingsopdracht te geven na de vraag van de klant.

In dit artikel wordt nu een onderscheid gemaakt tussen de klanten naar gelang het gaat over particulieren (consumenten) of professionelen – onderneming/vrij beroep/zelfstandige (niet-consumenten). Bovendien wordt bepaald dat de consument die een schuldvordering heeft ten aanzien van Belgacom, recht heeft op dezelfde vergoeding in geval van niet-terugbetaling binnen de vooropgestelde termijn door Belgacom.

Art. 78 en 79 – Afschaffing van de arbitrageprocedure bij de Ombudsdienst.

Algemene voorwaarden

Telefoondienst

PSTN & ISDN lijnen

Versie ~~31/12/07~~

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

Algemeen

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

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

Er dient een onderscheid gemaakt te worden tussen:

- **Het contract**

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

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

- **De algemene voorwaarden**

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

- **De specifieke voorwaarden**

De specifieke voorwaarden kunnen afwijken van de algemene voorwaarden.

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

- **De prijslijst**

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

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

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

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

1° de terbeschikkingstelling op het hele grondgebied, aan elke persoon die erom verzoekt, op zijn hoofdverblijfplaats, van een openbaar telefoonnet dat het verstrekken van de dienst voor basisspraaktelefonie, en van toegang tot het vaste openbare basisnetwerk voor de levering van deze dienst, evenals van het faxverkeer van groepen I, II en III en het gebruik van een modemeindtoestel van norme UIT V90 in staat om te synchroniseren met een ander modemeindtoestel van norm UIT V90, mogelijk maakt;

Verwijderd: de
gegevensoverdracht per
spraakband met een debiet
van ten minste 2.400
bits/s

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

2° het kosteloos versturen van noodoproepen;

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

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

5° de levering van een minimumdienst in geval van niet-betaling van de telefoonfactuur, op de aansluiting waarvan sprake onder punt 1° hierboven en voor een gebruik door een natuurlijke persoon enkel voor privé-doeleinden;

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

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

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

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

Woordenlijst

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

- **Belgacom:**

het autonoom overheidsbedrijf, naamloze vennootschap van publiek recht, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te 1030 Brussel, Koning Albert II laan 27, BTW-. BE 0202 239 951 R.P.R.Brussel.

- **Klant:**

natuurlijke persoon of rechtspersoon, of feitelijke vereniging met wie Belgacom het contract gesloten heeft.

- **Consument** : iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruik maakt van de telefonie dienst uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden.

- **Openbaar telefoonnet:**

openbare telecommunicatie-infrastructuur die Belgacom gebruikt voor de uitbating van de telefoondienst en die eindigt bij het Netwerkaansluitpunt.

- **Lokale dienst:**

het geheel van de diensten waar iedereen inlichtingen kan verkrijgen over de telefoondienst, en waar de klant terecht kan om een aansluiting op deze dienst te verkrijgen of om alles wat betrekking heeft op zijn contract met Belgacom te regelen.

De lokale dienst omvat ten minste:

Met opmaak:
opsommingstekens en
nummering

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

- a) de klantendienst, waaraan alle briefwisseling kan gericht worden;
- b) de telefonische klantendienst ;
- c) de Belgacom verkooppunten, waar iedereen wordt ontvangen.

- **Gewoon abonnement:**

abonnement dat betrekking heeft op een permanente aansluiting op de telefoondienst.

- **Tijdelijk abonnement:**

abonnement dat betrekking heeft op een niet-permanente aansluiting op de telefoon-dienst, met andere woorden een aansluiting die werd uitgevoerd:

- a) in een duurzame constructie ter gelegenheid van tijdelijke gebeurtenissen zoals congressen, tentoonstellingen, sportevenementen, enz.;
- b) in een gemakkelijk te verplaatsen onderkomen, een bouwkeet of elke andere tijdelijke of precaire constructie.

- **Openbaar nummer:**

nummer dat voorkomt in de Witte Gids en/of in het bestand van de telefonische inlichtingen van Belgacom.

- **Privé-nummer:**

nummer dat niet voorkomt in de Witte Gids en dat niet door de inlichtingendienst wordt medegedeeld.

- **Geregistreerde aanvraag:**

aanvraag die door Belgacom ontvangen werd en alle door haar vereiste inlichtingen bevat om de aansluiting te kunnen realiseren.

- **Netwerkaansluitpunt:**

Het punt waarop een eindgebruiker toegang tot het openbaar telefoonnet van Belgacom krijgt.

- **Storing:**

staat van een telefoonaansluiting waarbij het voor de klant onmogelijk is verbindingen tot stand te brengen of te ontvangen of waarbij de verbindingen van slechte kwaliteit zijn, welke door de klant via het gratis nummer vermeld in de telefoongids werd aangekondigd, en welke mondeling door Belgacom werd bevestigd.

- **Telefoongids (Witte Gids) / bestand van de Inlichtingendienst (1207):**

een bestand dat gegevens bevat over de abonnees van een openbare telefoondienst en dat beschikbaar wordt gesteld voor het publiek onder de vorm van een papieren gids, een elektronische gids of een telefonische Inlichtingendienst.

Procedure voor het sluiten van het contract

Aanvraag tot toegang

1. Elke persoon die een toegang wenst te verkrijgen tot het openbaar telefoonnet en tot de telefoondienst aangeboden door Belgacom kan daartoe een aanvraag indienen bij Belgacom, bij voorkeur bij de lokale dienst. ▼

Verwijderd: De klant zal een document ontvangen dat tenminste zijn naam en adres, het adres van de aansluiting, het oproepnummer van deze aansluiting en de diensten die het voorwerp van het contract uitmaken, vermeldt.

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

2. Belgacom kan de aanvraag van de klant niet weigeren, behalve om één van de volgende redenen:
- a) de klant of zijn eventuele gevolmachtigde weigert zich te identificeren en het bewijs te leveren van een domicilie of vaste verblijfplaats in de Europese Unie op vertoon van officiële documenten uitgegeven door een Belgische instantie.
 - b) de klant komt de verplichtingen niet na die hem, enerzijds, worden opgelegd krachtens een ander contract met betrekking tot de telefoondienst geleverd door Belgacom en deze niet-nakoming niet het voorwerp uitmaakt van enige gegronde betwisting. Bij klachten inzake de factuur wordt in dit opzicht verwezen naar het hoofdstuk "betwisting van de factuur".
 - c) de klant die titularis is of die wenst titularis te worden van meer dan één aansluiting weigert het door Belgacom gevraagde bewijs van een onvoorwaardelijke bankgarantie op eerste verzoek voor te leggen.
- In geval van weigering van een aanvraag deelt Belgacom aan de klant haar gemotiveerde beslissing mee, per gewone post en binnen een termijn van maximaal vijf kalenderdagen. Deze termijn loopt vanaf de registratie van de aanvraag.
- De klant kan tegen deze beslissing in beroep gaan volgens de procedure bepaald in de artikelen 76 en volgende van deze algemene voorwaarden.

Inwerkingtreding en duur van het contract

3. Behalve indien anders overeengekomen, is het contract gesloten en gaat in op de dag van de aanvaarding van de geregistreerde aanvraag door Belgacom. De klant zal een document ontvangen dat tenminste zijn naam en adres, het adres van de aansluiting, het oproepnummer van deze aansluiting en de diensten die het voorwerp van het contract uitmaken, vermeldt. Tenzij anders overeengekomen, wordt het contract gesloten voor een beginduur van één (1) jaar en dit voor elke nieuwe aansluiting. Op de vervaldatum wordt het contract stilzwijgend verlengd voor onbepaalde duur. De klant kan dan het contract opzeggen op ieder ogenblik mits een opzegtermijn van één maand, genotifieerd volgens de modaliteiten van artikel 73.

Verwijderd: het contract

Verwijderd: Behalve opzegging van het contract door de klant, ten laatste 7 dagen voor het einde van de periode van één (1) jaar

Verwijderd: , zal dit contract stilzwijgend worden verlengd voor onbepaalde duur.

Wijziging van de voorwaarden van het contract

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

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

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

Prestaties en verplichtingen van Belgacom

Telefoondienst

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

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

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

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

9. Een buitennet aansluiting is een aansluiting die, op vraag van de klant, verbonden wordt met een andere centrale dan degene die door Belgacom vastgesteld is, maar die tot dezelfde zone behoort. Belgacom willigt een dergelijke aanvraag van een klant in voor zover het technisch mogelijk is. Het contract met betrekking tot een buitennet aansluiting wordt schriftelijk vastgelegd.

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

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

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

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

Herstelling - onderhoud

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

Termijnen

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

Indien Belgacom de aansluiting niet heeft verwezenlijkt:

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

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

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

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

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

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

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

Nummer

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

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

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

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

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

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

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

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

De nummers van de klanten die de nooddiensten zoals omschreven in het Koninklijke besluit van 02/02/07 oproepen, worden steeds meegestuurd naar de nooddiensten, zelfs indien de klant het meesturen van zijn nummer verhinderd heeft.

Verwijderd: 100, 101, 102, 110 en 112

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

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

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

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

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

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

Wijziging en schorsing van de prestaties

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

Voor zover de wijziging in het nadeel van de klant is zal Belgacom haar cliënteel zo snel mogelijk hiervan informeren met alle aangewezen middelen. Behalve in geval van overmacht, informeert Belgacom haar cliënteel minstens zes maanden op voorhand over elke verandering die de vervanging of de aanpassing van bepaalde eindapparaten noodzaakt. De klant die deze wijziging niet aanvaardt kan het contract beëindigen overeenkomstig artikel 5.

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

Met opmaak: Nederlands (België)

Met opmaak: Nederlands (België)

Met opmaak: Nederlands (België)

Met opmaak: Nederlands (België)

Met opmaak: Nederlands (België)

Verwijderd:

Telefoongids en inlichtingendienst

19. De functies van de Witte Gids, de elektronische gids en de Inlichtingendienst (1207) zijn: het oproepnummer van een klant vinden op basis van zijn naam en het adres dat hij heeft meegedeeld en/of op basis van het oproepnummer de naam en het adres van de klant vinden en/of op basis van de professionele activiteit het oproepnummer en de naam en het adres van de klant vinden (enkel voor zelfstandigen en bedrijven).

20. Vermelding in het bestand van de Inlichtingendienst (1207) : worden gratis vermeld de familienaam, de eerste letter van de voornaam, het aansluitingsadres en het telefoonnummer zoals meegedeeld door uw telecomoperator. Voor zelfstandigen en bedrijven kan de professionele activiteit eveneens vermeld worden.

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

21. Vermelding in de Witte Gids:

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

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

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

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

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

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

23.1. De klanten die niet wensen dat hun telefoonnummer, naam en adresgegevens in de Witte Gids of in het bestand van de Inlichtingendienst 1207 vermeld worden, kunnen zich daar gratis tegen verzetten door te bellen naar het nummer 0800 98022. Het oproepnummer van deze klanten wordt dan een Privé-nummer. De naam en het adres van klanten met Privé-nummers worden conform de van kracht zijnde reglementering enkel doorgegeven aan de uitgever van de Witte Gids met als enig doeleinde deze klanten een telefoongids te kunnen bezorgen.

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

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

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

Verwijderd: t

Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

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

Deze gegevens kunnen verwerkt worden voor de volgende doeleinden:

- de levering en facturatie van de door de klant gevraagde diensten;
- de interconnectie met elektronische communicatienetwerken van andere operatoren en de facturatie daarvan;
- de klantenadministratie;
- geschillenbeheer;
- het voeren van algemene en gepersonaliseerde marketing- of promotiecampagnes voor producten en –diensten van de Belgacom-groep ([Belgacom](#), [Belgacom Mobile](#), [Telindus](#), [Skynet](#)...) via de post, per e-mail of per SMS;
- [het opmaken van gebruikersprofielen voor marketingdoeleinden op basis van het gebruik dat de klant maakt van de producten en diensten van de Belgacom-groep en van socio-demografische gegevens](#);
- het opmaken en de distributie van telefoongidsen en het aanbieden van inlichtingendiensten;
- het opsporen van fraude en inbreuken jegens Belgacom, haar werknemers, haar klanten of haar leveranciers;
- het nazicht van de kwaliteit van de diensten;
- marktonderzoek;
- de commercialisering van telefoonnummers en adressen die in de telefoongidsen vermeld worden;
- het voeren van marketing- of promotiecampagnes voor producten en diensten van derden via een bijlage bij de factuur.

Met opmaak: Lettertype: 10 pt

Met opmaak: Lettertype: 10 pt

Met opmaak: Lettertype: 10 pt

Met opmaak: Lettertype: 10 pt

Verwijderd: ¶

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

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

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

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

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

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

In de gevallen bij de wet bepaald kunnen klantgegevens overgemaakt worden aan de daartoe bevoegde instanties.

De gegevens die de klanten laten vermelden in de telefoongidsen en in het bestand van de inlichtingendienst worden overgemaakt aan de uitgevers van telefoongidsen en de leveranciers van inlichtingendiensten.

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

Verwijderd: c

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

Kwaadwillige oproepen

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

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

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

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

Verplichtingen van de klant

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

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

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

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

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

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

Tariefstructuur

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

Toegangskosten voor de telefoondienst

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

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

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

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

§2. Worden afzonderlijk aan de klant aangerekend:

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

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

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

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

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

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

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

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

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

Abonnementsgeld

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

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

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

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

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

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

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

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

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

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

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

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

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

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

Verkeerskosten

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

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

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

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

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

Facturatie

Facturen

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

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

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

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

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

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

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

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

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

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

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

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

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

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

Betwisting van de factuur

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

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

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

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

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

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

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

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

Verwijderd: drie

Betalingsmodaliteiten

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

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

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

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

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

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

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

Het verstrijken van de betalingstermijn vermeld in de herinnering stelt de klant van rechtswege in gebreke. Vanaf de vervaldag van de factuur zijn, op het niet betwiste bedrag van de factuur, verwijlinteressen verschuldigd, berekend voor de Consumenten tegen de wettelijke interestvoet vermeerderd met drie procent en voor de niet-Consumenten tegen de interestvoet zoals bepaald in de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransactie.

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

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

Wanneer Belgacom de invordering van de schulden aan een derde uitbesteedt zal er aan de klant een bedrag, zoals opgenomen in de prijslijst, aangerekend worden. Op de zelfde manier, als de klant, persoon die zijn aansluiting uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden gebruikt, een schuldvordering heeft ten aanzien van Belgacom, zal hij recht hebben op dit zelfde bedrag in het geval waar Belgacom in gebreke zou blijven de terugbetaling opdracht te geven na de vraag van de klant.

Verwijderd: behoudt zich bovendien het recht voor om e

Verwijderd: forfaitair

Verwijderd: aan de klant aan te rekenen indien de invordering van de schulden uitbesteed wordt aan een derde.

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

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

Het verstrijken van de betalingstermijn van dertig dagen te rekenen vanaf de factuurdatum stelt de klant van rechtswege in gebreke. Vanaf de vervaldag van de factuur zijn verwijlinteressen verschuldigd, op het niet betwiste bedrag van de factuur, berekend voor de Consumenten tegen de wettelijke interestvoet vermeerderd met drie pro-cent en voor de niet-Consumenten tegen de interestvoet zoals bepaald in de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransactie.

Verwijderd: .

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

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

Wanneer Belgacom de invordering van de schulden aan een derde uitbesteed zal er aan de klant een bedrag, zoals opgenomen in de prijslijst, aangerekend worden. Op de zelfde manier, als de klant, persoon die zijn aansluiting uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden gebruikt, een schuldvordering heeft ten aanzien van Belgacom, zal hij recht hebben op dit zelfde bedrag in het geval waar Belgacom in gebreke zou blijven de terugbetaling opdracht te geven na de vraag van de klant.

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

Aansprakelijkheid van Belgacom

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

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

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

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

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

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

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

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

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

Overdracht van het contract / Overname van het nummer

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

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

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

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

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

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

Schorsing en opzegging

Schorsing en opzegging door Belgacom

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

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

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

Verwijderd: tien werk

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

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

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

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

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

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

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

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

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

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

70. §1. Indien de klant, bedoeld in artikel 68 §1, zich zestig werkdagen na de beperking tot de minimumdienst nog niet in regel heeft gesteld, kan Belgacom van rechtswege het contract opzeggen, mits een opzeggingstermijn van minimaal dertig werkdagen in acht te nemen, betekend via gewone post. Tijdens die periode van negentig dagen stelt Belgacom aan de klant een redelijk aanzuiveringplan voor. In geval van akkoord en voor zover de klant het aanzuiveringplan naleeft wordt de periode van negentig dagen verlengd voor de duur van het aanzuiveringplan. Indien er geen akkoord is kan de klant zich wenden tot de ombudsdienst voor de telecommunicatie.

De verplichting van minimumdienst geldt niet in geval het een nieuwe klant betreft die binnen de voorziene termijn geen gevolgen geeft aan de herinnering van de eerste factuur, of in geval van consequent te laat betaalde facturen, met name wanneer de klant binnen een periode van 12 maanden reeds van het regime van minimumdienst heeft genoten.

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

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

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

Verwijderd: vijftien

Verwijderd: vijftien

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Verwijderd: ¶

Verwijderd: minimaal 7 kalenderdagen

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

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

Opzegging door de klant, verhuizing en nummeroverdraagbaarheid

✓ 73 §1. De klant kan, om gelijk welke reden, het contract beëindigen vóór het verstrijken van het eerste jaar, mits betaling van een opzegvergoeding gelijk aan de abonnementsgelden verschuldigd tot aan de vervaldag van het contract. Deze opzegvergoeding wordt niet onderworpen aan de BTW.

Na één jaar mag de klant op elk moment opzeggen, mits een opzegtermijn van één maand, of mits betaling van een gelijkaardige schadevergoeding.

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

Verwijderd: minimaal 7 kalenderdagen

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

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

Met opmaak: Lettertype: 9 pt

Met opmaak:
Inspringing: Links: 0 pt, Eerste regel: 0 pt

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

Verwijderd: **Verhuizing en nummeroverdraagbaarheid**

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

Belgacom weigert echter een nummeroverdracht:

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

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

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

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

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

Verzoeningsprocedure en regeling van de geschillen

Klacht ingediend bij Belgacom

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

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

Klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

78. De klant kan zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (Barricadenplein, 1 te 1000 Brussel, tel 02/209 15 12 fax 02/219 86 59, klachten@ombudsmantelecom.be, www.ombudsmantelecom.be) bij wet opgericht bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie.

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

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

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

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

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

Het onderzoek van een klacht wordt beëindigd wanneer daartegen beroep is aangetekend bij de rechtbank. Een verdere gerechtelijke procedure is altijd mogelijk overeenkomstig art. 81 van deze algemene voorwaarden.

79. De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft als wettelijke opdracht:

- a) alle klachten van de klanten te onderzoeken die verband houden met de activiteiten van Belgacom;
- b) te bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen Belgacom en de klanten;

Verwijderd: , uitgezonderd het in art. 79, d van deze algemene voorwaarden bedoelde geval. ¶
Buiten het geval van arbitrage, waar de ombudsdienst een uitspraak doet, die bindend is voor beide partijen, is steeds e

Verwijderd: 79

Verwijderd: 0

Verwijderd: 09

Verwijderd: 6

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

d) van elke klant die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillige gebruik van een elektronisch-communicatienetwerk of-dienst, het verzoek onderzoeken om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de gebruikers van elektronische-communicatienetwerken of -diensten die deze persoon hebben lastig gevallen, voorzover die gegevens beschikbaar zijn. De ombudsdienst willigt het verzoek in indien volgende voorwaarden vervuld zijn:

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

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

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

Bevoegde rechtbanken

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

Toepasselijk recht

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

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

Verwijderd: 0
Verwijderd: 09
Verwijderd: 6